

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Les personas en bibliothèque universitaire : quels usages, quels bénéfices ?

Mathilde Lorit-Regnaud

Sous la direction de Christophe Evans
Chef du service Études et Recherche de la Bibliothèque publique
d'information

Remerciements

Je remercie chaleureusement Christophe Evans pour sa proposition de sujet, son attention et ses encouragements constants.

Ma reconnaissance va également aux professionnels des bibliothèques qui ont partagé leur expérience des personas avec moi : Fanny Clain, Maryline Desaintjean, Marion Etasse, Karine Monnet, Marc Scherer, Sophie Tingaud et Tiphaine Tugault, ainsi que les dix-neuf personnes dont les observations anonymisées ont contribué à nourrir ce travail.

Je tiens à remercier tous les professionnels qui ont répondu à mon sondage et à mon questionnaire ; merci aussi à toutes celles et ceux avec qui j'ai pu échanger : Nicolas Alarcon, Aurélie Bérut, Nicolas Beudon, Coline Blanpain, Anne Boraud, Noémie Breen, Julie Calmus, Cristina Chambrial, Nathalie Clot, Isabelle Coffin, Élodie Cuissard, Guillaume Gronier, Élise Guiavarch, Amandine Jacquet, Mikaël Malandran, Marie D. Martel, Catherine Muller, Claire Séguret et Renaud Nerset, Julien Sempéré, Angélique Sozza, Isabelle Valadas, Romain Wenz.

Merci enfin à Elisa, Gabin et Jean...

Résumé :

Les méthodes du design centré sur l'utilisateur font l'objet d'un intérêt grandissant de la part des bibliothèques universitaires françaises. Parmi elles, les personas : développée dans un contexte d'interface homme/machine, cette méthode permet d'incarner des groupes d'utilisateurs partageant des comportements ou des attentes similaires. Parce qu'ils favorisent l'empathie, les personas résonnent avec un enjeu essentiel pour les bibliothèques universitaires aujourd'hui : la compréhension de leurs publics et leur capacité à s'adapter à l'évolution des usages.

Ce travail vise à étudier les applications et les bénéfices des personas en bibliothèque universitaire. Il s'appuie sur des retours d'expérience récents et sur des entretiens menés avec les professionnels qui ont expérimenté la méthode dans ce contexte.

Descripteurs :

Bibliothèques universitaires – Publics - Design UX - Design des services - Empathie

Abstract :

User-centered methods are gaining interest from French academic libraries. Among them, personas, originally developed in a context of human/machine interface, represent groups of users sharing similar behaviors or goals. Because they create empathy, personas resonate with a key issue for academic libraries: a better understanding of users and the ability to adapt to evolving uses.

This study aims to examine the forms and benefits of using personas in academic libraries. It is based on recent feedback and interviews conducted with librarians who have experimented with the method.

Keywords :

Academic libraries – Users - UX Design -Service Design - Empathy



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :
« **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 4.0 France** »
disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr> ou
par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San
Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS.....	9
INTRODUCTION	11
1. IL ETAIT UNE FOIS LES PERSONAS.....	15
1.1. Les personas : origines et atouts	15
<i>1.1.1. Du théâtre antique au design centré sur l'humain</i>	<i>15</i>
<i>1.1.2 A quoi servent les personas ?</i>	<i>19</i>
1.2 Comment créer des personas ?.....	21
<i>1.2.1. Quelles données pour quels personas ?</i>	<i>21</i>
<i>1.2.2. Identifier des personas et leur donner vie.....</i>	<i>25</i>
<i>1.2.3. Points de vigilance</i>	<i>27</i>
1.3. Une démarche qui suscite l'intérêt en bibliothèque universitaire	29
<i>1.3.1 La percée du Design UX et du Design Thinking.....</i>	<i>29</i>
<i>1.3.2. Quelles opportunités en BU ?</i>	<i>33</i>
2. LES PERSONAS EN BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE : UNE METHODE, DES USAGES	39
2.1. Quels précédents à l'étranger ?	39
<i>2.1.1. De la refonte de site web au design de services</i>	<i>39</i>
<i>2.1.2. Éléments de réflexion.....</i>	<i>43</i>
2.2. Quelles expériences dans les bibliothèques universitaires françaises ?	44
<i>2.2.1. Les personas, outils d'aide à la conception</i>	<i>45</i>
<i>2.2.2. Les personas, outils de projection</i>	<i>53</i>
<i>2.2.3. Les personas, facilitateurs d'empathie</i>	<i>55</i>
<i>2.2.4. Les personas, vecteurs de communication interne.....</i>	<i>61</i>
3. LES PERSONAS, UN OUTIL SUSCEPTIBLE D'ACCOMPAGNER L'EVOLUTION DES METIERS.....	64
3.1. Quel accueil des personas au sein des groupes de travail ?	64
<i>3.1.1. Méthodologie.....</i>	<i>64</i>
<i>3.1.2. Résultats du questionnaire</i>	<i>65</i>
3.2. Décentrer son regard.....	67
<i>3.2.1. « Renverser la vapeur »</i>	<i>67</i>
<i>3.2.2 « Sortir de sa zone de confort ».....</i>	<i>68</i>
3.3. Se mettre dans la peau de l'utilisateur.....	69
<i>3.3.1. « Passer de l'autre côté du miroir »</i>	<i>69</i>
<i>3.3.2. Avec quel impact ?.....</i>	<i>70</i>
3.4. Créer de la cohésion et de la convergence au sein des équipes	71

3.4.1. Libérer la parole	71
3.4.2. Favoriser la collaboration	72
CONCLUSION.....	75
SOURCES	77
BIBLIOGRAPHIE	79
ANNEXES.....	89
TABLE DES ILLUSTRATIONS	119
TABLE DES MATIERES	121

Sigles et abréviations

ADBU = Association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation

BU = Bibliothèque universitaire

DBIST = Direction des bibliothèques et de l'information scientifique et technique

DT = *Design Thinking*

ERIAL = Ethnographic Research in Illinois Academic Libraries

FLUPLA = France-Luxembourg User Experience Professional's Association

GED = Grand établissement documentaire

IGB = Inspection générale des bibliothèques

LIST = Luxembourg Institute of Science and Technology

MESRI = Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation

OVE = Observatoire de la vie étudiante

SCD = Service commun de la documentation

SICD = Service inter-établissements de coopération documentaire

SID = Service inter-établissements de documentation

SGMAP = Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique

UB = Université de Bourgogne

UPEC = Université Paris-Est Créteil Val de Marne

UVSQ = Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines

UX = *User eXperience*

UXLIBS = *User eXperience in Libraries*

INTRODUCTION

« Pour une bibliothèque moderne, la clé de la réussite réside dans l'importance accordée à l'utilisateur, donc dans la fourniture de services susceptibles de s'adapter aux besoins de chacun. »¹

Derrière les personas se cache une méthode d'aide à la conception centrée sur l'utilisateur, formalisée à la fin des années 90 pour améliorer le développement et l'ergonomie des interfaces homme-machine. On la retrouve aujourd'hui dans la boîte à outils de l'innovation publique mise en place par le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique : celle-ci rassemble des méthodes et des pratiques innovantes visant à « mettre l'utilisateur au centre de la transformation des services et des politiques publiques »². Les personas désignent des personnages fictifs « représentant des groupes d'utilisateurs aux motivations, aux comportements ou aux besoins similaires »³. Destinés à incarner les futurs usagers en amont de toute conception, ils se présentent sous la forme de fiches synthétiques comportant un prénom et/ou un nom, une illustration (généralement une photo), des éléments biographiques et un court récit destiné à indiquer les comportements et les objectifs de l'utilisateur incarné : fréquence de visites, aisance numérique, difficultés rencontrées, buts à atteindre etc. Les personas favorisent l'empathie : ils incitent à se mettre à la place de l'utilisateur pour adopter son point de vue et mieux comprendre ses besoins. Dans la mesure où le service public « ne doit pas demeurer immobile face aux évolutions de la société ; il doit suivre les besoins des usagers (...) ainsi que les évolutions techniques »⁴, les personas résonnent avec un enjeu essentiel pour les bibliothèques aujourd'hui, notamment les bibliothèques universitaires (BU) : leur capacité à s'adapter à l'évolution des publics et de leurs usages.

Des changements démographiques (en 2016, les universités avaient accueilli plus de 160 000 étudiants supplémentaires en cinq ans⁵), législatifs (notamment la loi du 22 juillet 2013 et ses conséquences sur les regroupements d'établissements), et technologiques (la révolution numérique, qui modifie les façons d'étudier et de rechercher des informations) ont en effet contribué à diversifier les publics des bibliothèques universitaires, dont les comportements et les attentes, souvent hétérogènes, ne cessent d'évoluer. Citons notamment l'utilisation de la bibliothèque comme un lieu de travail, qui ne suppose plus forcément le recours aux collections. Dans son rapport d'activité paru en avril 2013, l'Inspection générale des bibliothèques évoquait ainsi la conséquence, pour les bibliothèques, des évolutions induites par le numérique : « le centre de gravité de leurs activités

¹ BULPITT Graham, Le rôle croissant joué par les bibliothécaires : le point de vue britannique (traduit par Claire Bréchet). In MARCEROU-RAMEL, Nathalie. *Les métiers des bibliothèques*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2017. p.200.

² *Ibid.*

³ <http://comment-faire.modernisation.gouv.fr/tool/creer-des-personas/>.

⁴ <http://www.vie-publique.fr/decouverte-institutions/institutions/approfondissements/notion-service-public.html>.

⁵ DE TRICORNOT, Adrien. 160 000 étudiants supplémentaires à l'université en cinq ans. In : *M Campus* [en ligne]. 5 janvier 2018. [Consulté le 22 février 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.lemonde.fr/campus/article/2018/01/05/160-000-etudiants-supplementaires-a-l-universite-en-cinq-ans_5238072_4401467.html.

se déplace des collections vers les publics »⁶. Or, « un usager ne ressemble pas à un bibliothécaire (et inversement), celui-ci ne peut donc pas raisonner à partir de sa propre expérience »⁷ : les bibliothèques universitaires, pour s'adapter aux besoins des publics et à leurs pratiques réelles, sont ainsi amenées à développer leur compréhension des usagers. À ce titre, les personas viennent rejoindre un ensemble d'outils permettant de prendre en compte l'expérience réelle des usagers : enquêtes et approches ethnographiques, notamment l'observation *in situ*, cartographies etc.

Ces méthodes sont justement au cœur du design centré sur l'utilisateur. Car au-delà de la dimension esthétique que l'on a tendance à lui associer spontanément, « le design se vit, s'éprouve, s'expérimente. C'est d'ailleurs à cela qu'on le reconnaît. Là où il y a du design, l'utilisateur en ressent immédiatement l'effet, parce que son expérience s'en trouve instantanément transformée et améliorée »⁸. Compte tenu de son impact sur la qualité de l'expérience vécue par l'utilisateur, le design a toute sa place en bibliothèque, un milieu au sein duquel la méthodologie du Design d'expérience utilisateur (Design UX) gagne d'ailleurs du terrain. C'est donc dans ce contexte que nous nous proposons d'interroger la pertinence de l'utilisation des personas en bibliothèque universitaire. L'essentiel des exemples illustrant l'application de cette méthode en bibliothèque ont en effet été trouvés dans le cadre de bibliothèques universitaires. Ce choix de périmètre est également lié à l'actualité des démarches inspirées du design dans les BU françaises : nos recherches ont notamment révélé l'impact, en 2016, de la journée d'étude du 46^{ème} congrès de l'ADBU - intitulée « Des services vraiment orientés usagers ? Méthodes de Design UX en bibliothèque » - sur la connaissance de ces méthodes, notamment les personas, et sur l'intérêt qu'elles ont suscité chez les directeurs de bibliothèques universitaires.

Pour quels objectifs les personas sont-ils susceptibles d'être utilisés en bibliothèque universitaire ? Peuvent-ils aider les professionnels à décentrer leur point de vue ? Les inciter à quitter leurs réflexes et leurs habitudes pour se mettre dans la peau d'utilisateurs - actuels et à conquérir - et ainsi, adapter les espaces et les services aux objectifs et aux attentes de ces derniers ? Peuvent-ils être mobilisés sous différentes formes ? Avec quels résultats ? Autant de questions qui nous amènent finalement à nous demander dans quelle mesure les personas sont susceptibles d'accompagner l'évolution des métiers en bibliothèque universitaire.

S'intéresser à ces questions supposait, dans un premier temps, de s'appuyer sur une bibliographie en majorité anglophone : en dehors de la traduction d'*Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*⁹ et du

⁶ Inspection générale des bibliothèques [IGB], *Rapport d'activité de l'Inspection générale des bibliothèques – 2012*. [en ligne]. Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, Ministère de la Culture et de la Communication, avril 2013. [Consulté le 15 février 2018]. Disponible à l'adresse suivante : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/61279-rapport-d-activite-de-l-inspection-generale-des-bibliotheques-2012.pdf>.

⁷ LETROUIT, Carole. Collections, offres de services : prescription ou réponse à la demande ? In MARCEROU-RAMEL, Nathalie. *Les métiers des bibliothèques*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2017. p.51.

⁸ VIAL, Stéphane et FOLKMANN, Mads Nygaard. *Court traité du design. Nouvelle édition révisée et enrichie*. Paris : Presses universitaires de France, 2015.

⁹ SCHMIDT, Aaron et ETCHES, Amanda. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*. [pdf]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, septembre 2016. Disponible à l'adresse : http://www.enssib.fr/sites/www/files/documents/presses-enssib/La-numerique/Etches-Schmidt_Utile-utilisable-desirable.pdf.

*Design Thinking en bibliothèque*¹⁰, de nombreux ouvrages dédiés aux nouvelles formes de design en bibliothèque sont encore inédits en français. Par ailleurs, à l'exception du retour d'expérience de Marc Scherer lors de la journée d'étude du 46^{ème} congrès de l'ADBU, la plupart des projets impliquant l'utilisation de personas en BU figuraient dans des articles ou des billets de blog rédigés en anglais, rattachés à des bibliothèques majoritairement américaines. Les recherches effectuées dans le cadre de ce mémoire ont donc rapidement inclus un sondage envoyé aux directeurs de bibliothèques universitaires françaises, qui a permis de réunir sept retours d'expérience reflétant différentes formes d'utilisation des personas. Leur restitution a été nourrie par une série d'échanges menés avec les professionnels qui avaient initié ou animé les ateliers concernés. Le point de vue des autres personnels des bibliothèques impliqués a lui aussi été interrogé par la voie d'un questionnaire diffusé en ligne, adressé à la centaine d'agents qui avaient participé à des ateliers supposant la création et/ou l'animation de personas représentant des usagers. Dix-neuf entretiens ont par ailleurs été menés, d'une part pour approfondir les résultats tirés du questionnaire, d'autre part pour recueillir les observations d'agents ayant expérimenté une autre forme de personas. En cohérence avec le sujet de ce mémoire, ces échanges ont notamment permis de donner chair aux axes de réflexion développés.

Les résultats de ces recherches nous ont amenés à construire notre réflexion en trois temps. Parce que les personas sont une méthode récente en bibliothèque, nous rappellerons d'abord leur origine et leurs principes, dont découlent de possibles opportunités pour les bibliothèques universitaires, notamment en termes d'empathie et de convergence. Il s'agira dans un deuxième temps de confronter les hypothèses formulées aux expériences de terrain recueillies. L'analyse de ces dernières permettra enfin de développer les axes de réflexion qui conduisent à envisager les personas comme un outil d'accompagnement de l'évolution des métiers en bibliothèque universitaire.

Quelques précisions de vocabulaire s'imposent : l'origine latine du mot *persona* (qui désigne le masque que portaient les acteurs sur scène) devrait amener à utiliser le genre féminin et le pluriel *personae* - que l'on trouve parfois dans la littérature professionnelle. Toutefois, dans la mesure où la majorité des articles et des ouvrages qui se penchent sur la méthode font le choix d'un pluriel adapté au modèle français ou anglais, on trouvera dans ce travail l'usage plus courant du masculin, et du pluriel *personas*. Quant à la notion d'archétype, régulièrement associée aux personas, elle suppose un modèle reconnaissable, « une image représentative forte »¹¹, à ne pas confondre avec le stéréotype, « figure figée qui répète inlassablement une même idée »¹².

¹⁰ IDEO LP. *Le design thinking en bibliothèque*, 2016. Trad. BEUDON, N. Disponible à l'adresse : <http://lrf-blog.com/wp-content/uploads/2016/01/DTEB-Guide-methodologique-2016.pdf>.

¹¹ Voir Archétype (philosophie). In *Wikipédia, l'encyclopédie libre* [en ligne]. Fondation Wikimedia, 2003- mis à jour le 15 juin 2017. [Consulté le 20 février 2018]. Disponible à l'adresse : <https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Utilisabilit%C3%A9&oldid=136182029>.

¹² LEGAVRE Jean-Baptiste, RIEFFEL Rémy. *Les 100 mots des sciences de l'information et de la communication*. Paris : P.U.F, 2017. p.215.

1. IL ETAIT UNE FOIS LES PERSONAS

Développés et diffusés à la fin des années 90 dans un contexte d'interface homme/machine, les personas sont aujourd'hui présents dans la boîte à outils de l'innovation publique, sur le site « Comment Faire » du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP). Les principes qui les guident et les objectifs qu'ils visent à atteindre permettent d'envisager la pertinence de leur utilisation dans le cadre des bibliothèques universitaires.

1.1. LES PERSONAS : ORIGINES ET ATOUTS

1.1.1. Du théâtre antique au design centré sur l'humain

Persona et masque

En latin, *persona*, nom féminin, désigne le masque que portaient les acteurs sur scène¹³, mais aussi le rôle incarné, le personnage de théâtre. Par analogie, Carl Gustav Jung l'utilise à partir de 1916 dans le cadre de sa théorie de psychologie analytique pour décrire un « dispositif d'adaptation au monde »¹⁴, le masque que porte l'individu en société. En 1966, on peut à nouveau repérer le terme à l'affiche d'un long métrage signé Ingmar Bergman. Dans *Persona*¹⁵, dont le titre est à son tour choisi en référence au masque du théâtre antique, le réalisateur suédois explore le thème du double à travers la relation vampirique qui se noue entre deux femmes : une actrice de théâtre victime d'un mutisme inexpliqué, et l'infirmière qui suit la convalescence de cette dernière sur l'île de Fårö.

Persona et design d'interaction

En 1998, l'Américain Alan Cooper, concepteur et programmeur de logiciels, reprend le terme dans un ouvrage intitulé *The Inmates are running the asylum : why high-tech products drive us crazy and how to restore the sanity*. Son constat : l'utilisateur final est souvent le grand oublié de la conception des logiciels et des systèmes informatiques, pourtant devenus omniprésents dans la vie quotidienne. Pour Cooper, le design d'interaction - la façon dont un objet dialogue avec son utilisateur - doit intervenir en amont de la programmation : il passe par la nécessaire prise en compte des objectifs de l'utilisateur : c'est ainsi que l'on peut aboutir à un produit qui soit source de satisfaction, et non de frustration. Au cœur de la méthode qu'il préconise, intitulée « *Goal-Directed Design* »¹⁶, on trouve les personas, outils de design qui reposent sur un concept simple : « développer une

¹³ On le trouve notamment chez Cicéron : « *ex persona ardent oculi histrionis* » (de Or. 2, 193), traduit par « les yeux de l'acteur lancent des flammes à travers le masque ». Voir GAFFIOT, Félix. *Dictionnaire latin-français*. Édition n°44. Paris : Hachette, 1934. p. 1160.

¹⁴ CAZENAVE, Michel, DORLY, Claire et KRAKOWIAK, Suzanne. *Dictionnaire Jung*. Paris: Ellipses, 2008. p.131.

¹⁵ BERGMAN, Ingmar. *Persona*, 1966. DVD. Boulogne-Billancourt : Studio Canal.

¹⁶ COOPER, Alan. *The inmates are running the asylum: why high-tech products drive us crazy and how to restore the sanity*. 2^{ème} ed. Indianapolis, États-Unis d'Amérique : Sams, 2004. p.123

description précise de notre utilisateur et de ce qu'il souhaite accomplir »¹⁷ sous la forme de personnages fictifs représentant des groupes d'utilisateurs aux aspirations similaires. Ces « archétypes hypothétiques d'utilisateurs réels »¹⁸ sont donc définis par leurs objectifs¹⁹ - à ne pas confondre avec les tâches exécutées pour y parvenir. Porteur d'un nom et d'un visage, le persona est nourri de détails spécifiques, tirés de données réelles recueillies lors d'une phase préliminaire d'enquête. Il permet d'éviter que le concepteur ne projette ses propres besoins sur le produit : il incarne l'utilisateur final pour mieux le mettre au cœur des discussions et des préoccupations.

Le persona permet aussi de dépasser le flou et l'approximation que recouvre la notion d'utilisateur, devenu, pour Alan Cooper, un « utilisateur élastique »²⁰, adaptable à la demande et susceptible de couvrir une multitude de candidats potentiels. A cet utilisateur « moyen », que l'on serait bien en peine de croiser dans la rue, se substitue un persona incarné. Dans le même ordre d'idée, Alan Cooper estime qu'en concevant un produit censé combler tout le monde, on prend le risque de ne satisfaire personne :

« Cela peut sembler contraire à l'intuition, mais concevoir pour un unique utilisateur est la façon la plus efficace de satisfaire un vaste échantillon de population. »²¹

Pour preuve, il cite l'exemple des bagages à roulettes, conçus au départ pour le personnel navigant des avions, et étendus par la suite à l'ensemble des voyageurs.

Les personas, précise enfin Alan Cooper, diffèrent des segmentations marketing (ou des sociotypes) dont ils semblent à première vue relativement proches. Effectivement, tandis que les secondes sont construites à partir de données démographiques ou géographiques visant à « mettre en lumière les variables qui justifient les décisions d'achat »²², les premiers s'intéressent aux motivations des utilisateurs et à leurs comportements d'usage²³. Ils permettent d'en avoir une compréhension plus spécifique, plus psychologique aussi. Concrètement, on peut ainsi trouver plusieurs personas au sein d'une même segmentation marketing.

Persona et design centré sur l'humain

Les personas font donc partie d'une démarche permettant d'adapter un produit à son utilisateur final, et non l'inverse. Ce principe est au cœur de la conception centrée sur l'utilisateur - traduction de l'anglais *User-Centered Design*

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ *Ibid.* p.124.

¹⁹ *Ibid.* p.137.

²⁰ *Ibid.* p.127.

²¹ *Ibid.* p.126.

²² BRANGIER, Eric, BORNET, Corinne, BASTIEN, J., MICHEL, G. et VIVIAN, R. Effets des personas et contraintes fonctionnelles sur l'idéation dans la conception d'une bibliothèque numérique. In : *Le travail humain*. 31 juillet 2012. Vol. 75, n° 2, p. 124.

²³ Cooper, Alan, *op.cit.* p. 134.

- développée au milieu des années 80 par Donald A. Norman²⁴ dans *The design of everyday things*. Largement utilisée en ergonomie informatique, celle-ci est envisagée comme « une approche qui considère d'abord les besoins, les capacités et le comportement humains »²⁵ ; elle vise à concevoir des produits « utilisables », en référence à la notion définie par la norme ISO 9241-11 comme « le degré selon lequel un produit peut être utilisé, par des utilisateurs identifiés, pour atteindre des buts définis avec efficacité, efficience et satisfaction, dans un contexte d'utilisation spécifié »²⁶.

Dans l'édition revue et augmentée de son ouvrage parue en 2013, Donald A. Norman intègre tous les aspects de cette interaction, y compris les émotions et les perceptions : ce qu'il fut le premier à appeler « expérience utilisateur » - traduction de l'anglais *User eXperience*, souvent abrégée en UX - et qui prend en compte le ressenti de ce dernier. Cette notion est applicable aux services, et donc aux bibliothèques, qui supposent justement une interaction avec les usagers à travers de multiples points de contact, physiques et numériques. Lors de la Journée d'étude du 46^{ème} congrès de l'ADBU²⁷, en 2016, Andy Priestner, bibliothécaire et consultant à qui l'on doit la conférence annuelle UxLibs – pour *User eXperience in Libraries* – présentait ainsi l'UX en bibliothèque :

« Tout ce qui arrive à vos usagers quand ils interagissent avec votre service de quelque façon que ce soit (physiquement ou à distance). Cela inclut tout ce qu'ils voient, tout ce qu'ils entendent, tout ce qu'ils font, aussi bien que leurs réactions émotionnelles. »²⁸

Le design UX vise ainsi à concevoir des produits ou des services susceptibles de procurer la meilleure expérience possible aux usagers. Et si les personas font partie des méthodes centrales de l'expérience utilisateur, c'est en lien avec l'un de ses concepts clé : « *You are not the user* » - « vous n'êtes pas l'utilisateur ». Car ils permettent de « se projeter dans la peau des utilisateurs pour concevoir un produit qui leur correspond et répond à leurs besoins »²⁹.

Cette conception centrée sur l'humain est également au cœur du *Design Thinking* (« pensée design »), une « nouvelle approche de l'innovation »³⁰ développée dans les années 90 par la Stanford University et l'agence de design IDEO - notamment à travers les publications du président de cette dernière, Tim Brown. Héritière de l'histoire du design et des compétences acquises par les

²⁴ Donald A. Norman, professeur émérite en Sciences Cognitives à l'UCSD (Université de Californie, San Diego) a notamment travaillé pour Apple en tant qu'Architecte de l'Expérience Utilisateur avant de co-crée le Nielsen Norman Group, une agence de conseil spécialisée en expérience utilisateur.

²⁵ NORMAN, Donald. *The design of everyday things*. New-York, Etats-Unis d'Amérique : Basic Books, 2013. p.34.

²⁶ Voir Utilisabilité. In Wikipédia, l'encyclopédie libre [en ligne]. Fondation Wikimedia, 2003- mis à jour le 6 avril 2017. [Consulté le 18 octobre 2017]. Disponible à l'adresse : <https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Utilisabilit%C3%A9&oldid=136182029>.

²⁷ Intitulée *Des services vraiment orientés usagers ? Méthodes de design UX en bibliothèques universitaires*, cette journée d'étude s'est tenue le 5 octobre 2016 à Nice.

²⁸ Voir le diaporama d'Andy Priestner. In *Des services vraiment orientés usagers ? Retour sur la journée d'études #ADBU2016* [en ligne]. [Consulté le 18 octobre 2017]. Disponible à l'adresse suivante : <http://adbu.fr/adbu2016-jeux/>.

²⁹ LALLEMAND, Carine, GRONIER, Guillaume. *Méthodes de design UX: 30 méthodes fondamentales pour concevoir et évaluer les systèmes interactifs*. Paris : Eyrolles, 2016. p.193.

³⁰ GAMBA, Tiphaine. D'où vient la « pensée design » ? In : *I2D – Information, données & documents*. mars 2017. Vol.54, n° 1, p. 30-32.

designers « pour mettre en adéquation ce qui est désirable du point de vue humain avec ce qui est techniquement réalisable et économiquement viable »³¹, cette discipline collaborative implique des équipes aux compétences et à l'expérience complémentaires³². Propice à la co-création, le *design thinking* élargit le champ d'application du design au-delà des objets et des projets numériques, en même temps qu'il « étend la capacité à faire du design aux non-designers »³³.

Les méthodes de design peuvent ainsi être mobilisées au profit du design de services³⁴ et de l'innovation publique³⁵, pour améliorer les services publics existants ou en développer de nouveaux. Le design de services vise en effet « à assurer que les interfaces du service sont utiles, utilisables et désirables du point de vue du client, et efficaces, performantes et différenciantes du point de vue du commanditaire »³⁶. Guillaume Gronier, docteur en psychologie ergonomique, *Senior Researcher* au Luxembourg Institute of Science and Technology (LIST) et co-fondateur de FLUPLA³⁷, souligne ainsi l'intérêt de la démarche :

« En opposition à une approche linéaire de développement d'un service, fondée sur l'unique jugement de ses concepteurs sans s'intéresser à l'avis des usagers, le DT (*Design Thinking*) défend une démarche itérative incluant dès les premières étapes du processus de conception les usagers cibles. »³⁸

Ce processus itératif est fondé sur trois phases complémentaires, dont on peut retrouver le détail dans le kit pratique rédigé par IDEO pour les bibliothèques³⁹ : l'inspiration, soit l'identification de la problématique et du public cible, qui comprend une étape de recherche ; l'idéation, néologisme désignant la production d'idées, de pistes d'actions et de prototypes ; et l'itération, qui consiste à faire tester et expérimenter le prototype par les usagers pour faire évoluer le concept retenu. C'est dans la phase d'idéation que les personas se révèlent utiles au *Design Thinking*⁴⁰ : ils sont d'ailleurs présents, modèle à l'appui, dans la boîte à outils de l'innovation publique proposée sur le portail du Secrétariat général pour la

³¹ BROWN, Tim et KÄTZ, Barry. *L'esprit design : le design thinking change l'entreprise et la stratégie*. Trad. par Laurence NICOLAÏEFF. Montreuil : Pearson, 2014. p.4.

³² CUREDALE, Robert. *Design thinking: process and methods manual*. Topanga, États-Unis d'Amérique : Design Community College Inc., 2013. p.56.

³³ VIAL, Stéphane et FINDELI, Alain. *Le design*. Paris : Presses universitaires de France, 2015. p.104.

³⁴ À la BnF, en 2016, 20 étudiants de l'École nationale supérieure de création industrielle (ENSCI-Les Ateliers) ont ainsi imaginé de nouveaux services destinés à améliorer l'accueil des visiteurs sur le site François-Mitterrand. Voir SGMAP. Design à la BnF : 20 nouveaux services imaginés par les étudiants de l'ENSCI [en ligne]. 30 novembre 2016. [Consulté le 9 janvier 2018]. Disponible à l'adresse : <http://modernisation.gouv.fr/les-services-publics-se-simplifient-et-innovent/par-la-co-construction/design-bnf-20-nouveaux-services-imagines-par-les-etudiants-ensci>.

³⁵ Voir Le manifeste pour l'innovation publique. In *Le portail de la modernisation de l'action publique* [en ligne]. Mars 2017. [Consulté le 23 août 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/manifeste_innovation_publicque_-_mars_2017_0.pdf.

³⁶ Définition de Birgit Mager dans le Design Dictionary (2008), citée par Stéphane Vial dans *Le design*. Paris : Presses universitaires de France, 2015. p.71.

³⁷ France-Luxembourg User Experience Professionals' Association, association francophone des professionnels de l'expérience utilisateur.

³⁸ GRONIER, Guillaume. Méthodes de design UX et démarche qualité appliquées aux bibliothèques universitaires. In : *I2D – Information, données & documents*. mars 2017. Vol. 54, n° 1, p. 46-47.

³⁹ IDEO LP. *Op.cit.*

⁴⁰ CUREDALE, Robert. *Design thinking: process and methods manual*. Topanga, États-Unis d'Amérique : Design Community College Inc., 2013. p. 138.

modernisation de l'action publique⁴¹. Trois modes d'utilisation des personas y sont envisagés :

- « - en amont de la conception, si vous voulez comprendre quelles sont les problématiques vécues par vos usagers, en vous mettant à leur place ;
- pendant la conception, si vous voulez penser l'ergonomie et l'accessibilité de votre solution en intégrant les contraintes de certaines typologies d'usagers ;
- après la conception, afin de pouvoir programmer la diffusion de votre solution. »⁴²

The image shows a digital form titled 'PERSONA' with the 'Comment Faire' logo. It is divided into several sections:

- Top Left:** Fields for 'Prénom', 'Age', and 'Occupation'.
- Top Right:** A section for 'Citation inspirante' with the subtitle 'Citation qui représente l'utilisateur' and a label 'Je...'.
- Bottom Left:** A large section titled 'Mon histoire' with the subtitle 'Raconter la situation dans laquelle j'utilise le service, mon environnement, mes habitudes, ... dire ce qui m'est possible ou pas'. It includes a faint silhouette of a person.
- Bottom Right (Top):** A section titled 'Caractéristiques importantes' with the subtitle '(maîtrise du langage administratif, opinion sur l'administration, mobilité, aisance numérique, connaissance des droits, ...)'. It contains four horizontal lines for text and a column of eight circles for rating.
- Bottom Right (Middle):** A section titled 'Mes buts' with the subtitle 'Qu'est-ce que je cherche à accomplir grâce au service proposé / envisagé ?'.
- Bottom Right (Bottom):** A section titled 'Mes craintes' with the subtitle 'Quelles sont les difficultés que je pourrais rencontrer en utilisant le service ?'.

Figure 1- Modèle de fiche persona, libre de droit et personnalisable, proposé sur le site *Comment-faire.modernisation.gouv.fr*.

1.1.2 A quoi servent les personas ?

Incarner les utilisateurs finaux

La connaissance et la compréhension des utilisateurs sont au cœur du design UX, et les personas permettent de formaliser les données recueillies sur le terrain ; ils représentent un ensemble d'utilisateurs tout au long du processus de conception :

⁴¹ <http://comment-faire.modernisation.gouv.fr/tool/creer-des-personas/>.

⁴² *Ibid.*

« Les personas humanisent des sources de données vastes et disparates, en capitalisant sur notre capacité à nous rappeler des détails concernant des individus. »⁴³

Il s'agit d'un « outil intellectuel médiateur »⁴⁴ qui prend la forme d'une fiche synthétique et descriptive, sur laquelle figurent un prénom et/ou un nom, un visage (une photo ou une illustration), des éléments biographiques et un certain nombre d'informations qui incluent les comportements, les motivations et les besoins du persona.

Cette personnification, qui fait passer du terrain de l'abstraction à celui du sensible, est destinée à s'assurer que les utilisateurs finaux - actuels et potentiels - ne seront pas oubliés en cours de route : ils sont susceptibles d'être mobilisés tout au long de la conception d'un produit ou d'un service. Notons aussi, dans le contexte des bibliothèques, que les personas offrent l'opportunité de donner un visage à des publics potentiels, qui ne sont pas encore usagers, ou qui le sont trop rarement pour apparaître dans une enquête de satisfaction.

Susciter l'empathie

En incarnant l'utilisateur final, le persona permet de se glisser dans la peau de ce dernier, sur le modèle d'un acteur qui lirait un script. Alan Cooper évoque même à ce propos la fameuse Méthode⁴⁵ popularisée par l'Actors Studio :

« Nous essayons de penser de la même façon que notre persona. Nous oublions notre éducation, nos aptitudes, notre formation et nos outils pour nous imaginer avec *son* propre background. »⁴⁶

Comme le ferait un personnage de fiction, le persona suscite l'empathie, concept-clé du design d'expérience utilisateur, qui suppose de se mettre à la place de l'autre, et qui renvoie à deux composantes : l'empathie cognitive et l'empathie affective. La première désigne notre capacité à comprendre les pensées et les intentions d'autrui ; l'empathie affective, de son côté, évoque notre capacité à comprendre les émotions d'autrui⁴⁷. Pour le psychiatre et psychanalyste Serge Tisseron, il existe « une préférence naturelle pour ceux qui nous ressemblent au détriment de ceux qui nous apparaissent différents de nous. Pour lutter contre ce biais, il faut développer l'empathie cognitive »⁴⁸. C'est dans cette optique qu'il se révèle important de donner un prénom aux personas - « nommer, c'est ouvrir à l'empathie »⁴⁹ - de leur associer un visage - en référence aux qualités mnémotechniques d'une image - et de leur attribuer des caractéristiques réalistes.

⁴³ ADLIN, Tamara et PRUITT, John. *The Persona Lifecycle, keeping people in mind throughout Product Design*. Amsterdam, Pays-Bas : Morgan Kaufmann, 2006. p.15.

⁴⁴ BORNET, Corinne et BRANGIER, Eric. La méthode des personas : principes, intérêts et limites. In : *Bulletin de psychologie*. 3 mai 2013. Vol. Numéro 524, n° 2, p. 115-134.

⁴⁵ Techniques de jeu prônées par Constantin Stanislavski et adoptées notamment par Al Pacino et Marlon Brando.

⁴⁶ COOPER, Alan, *op.cit.* p.179

⁴⁷ Voir l'article de DORTIER, Jean-François. Empathie et bienveillance, révolution ou effet de mode? In : *Sciences Humaines*. juin 2017. n° 293, p. 26-31.

⁴⁸ OLANO, Marc. Les pièges de l'empathie - entretien avec Serge Tisseron. In : *Sciences Humaines*, juin 2017. n° 293. p. 45.

⁴⁹ HOCHMANN, Jacques, 2012. *Une histoire de l'empathie : connaissance d'autrui, souci du prochain*. Paris : O. Jacob. p. 201.

Favoriser la communication

Les personas peuvent également contribuer à une communication efficace⁵⁰ en créant une vision convergente au sein d'une équipe, de telle sorte que chacun partage la même appréhension des utilisateurs pour lesquels il conçoit un produit ou un service. Par ailleurs, en incitant à raconter une histoire individuelle, notamment quand on leur associe des scénarios, les personas mobilisent la méthode du *storytelling*, que l'on peut traduire en français par « mise en récit » et qui repose sur la puissance narrative du récit :

« La recherche montre que nos attitudes, nos peurs, nos espoirs et nos valeurs sont fortement influencés par une histoire. Les histoires peuvent être un moyen efficace de communiquer des idées complexes et d'inspirer les gens à changer. »⁵¹

Générer des idées

Dans quelle mesure les personas sont-ils susceptibles de favoriser l'idéation ? Sur cette question, on peut se référer à l'étude menée en 2012 par Brangier⁵² et al. pour « explorer la capacité des personas à susciter des idées chez les concepteurs d'une bibliothèque numérique »⁵³. Ont été comparées les idées produites par cinq concepteurs, d'abord sans utiliser la méthode des personas, puis avec cette dernière. Les résultats de l'étude ont permis de conclure que la quantité et la qualité des idées produites, notamment en termes d'originalité, ont bénéficié de l'apport des personas :

« L'utilisation des personas a pour effet d'augmenter considérablement le nombre d'idées émises par les participants. En d'autres termes, le fait de disposer de descriptions (intérêts, besoins, etc.) de personnes fictives (établies sur la base de données réelles), semble faciliter la génération d'idées, de fonctions et de services. »⁵⁴

1.2 COMMENT CREER DES PERSONAS ?

1.2.1. Quelles données pour quels personas ?

Alan Cooper suggère la possibilité d'isoler un persona principal (*primary persona*) destiné à représenter le sujet prioritaire de l'attention des concepteurs⁵⁵ et susceptible d'orienter certains arbitrages. Par ailleurs, la notion de « personas extrêmes » est parfois évoquée dans la littérature consacrée au Design UX : ces derniers sont alors utilisés comme un outil incitant l'équipe de conception à

⁵⁰ COOPER, Alan, *op. cit.* p.132.

⁵¹ CUREDALE, Robert. *Design thinking: process and methods manual*. Topanga, Etats-Unis d'Amérique : Design Community College Inc., 2013. p.28.

⁵² Éric Brangier est professeur en psychologie du travail et ergonomie à l'Université de Lorraine (Metz).

⁵³ BRANGIER, Éric, BORNET, Corinne, BASTIEN, Joseph Maurice Christian, MICHEL, G. et VIVIAN, R. Effets des personas et contraintes fonctionnelles sur l'idéation dans la conception d'une bibliothèque numérique. In : *Le travail humain*. 31 juillet 2012. Vol. 75, n° 2, p. 122.

⁵⁴ *Ibid.* p.141

⁵⁵ COOPER, Alan, 2004, *op.cit.* p.137.

envisager des comportements atypiques pour mieux « se décentrer des usages trop classiques des technologies »⁵⁶. De façon plus générale, pour bien comprendre de quoi sont faits les personas, il faut remonter à la source : les données utilisées pour leur création.

Les data-driven personas

Dans la lignée d'Alan Cooper, qui recommande de construire les personas sur la base de l'observation du monde réel⁵⁷, la plupart des ouvrages et des articles consacrés aux méthodes de design UX préconisent de nourrir les personas de données issues d'une recherche sur les usages et les utilisateurs (*user research*) à partir de méthodes qualitatives. Celles-ci « permettent d'étudier un phénomène en profondeur et sans préjugés »⁵⁸, en particulier quand elles s'inspirent des techniques ethnographiques :

« Plutôt que de demander aux utilisateurs ce qu'ils veulent, il est plus efficace de se concentrer sur ce qu'ils font, ce qui les frustre et ce qui leur donne satisfaction. En combinant les entretiens avec l'observation directe - de préférence dans un contexte d'utilisation réelle - vous pouvez obtenir beaucoup de données très rapidement. L'observation aide également à moins dépendre du comportement auto-déclaré par les utilisateurs, qui est souvent inexact. »⁵⁹

Plusieurs méthodes de type ethnographique peuvent ainsi être mobilisées dans la période de recueil des données. Toutes partagent la même ambition : appréhender l'expérience de l'utilisateur, comprendre ses objectifs, ses attentes, et ses difficultés éventuelles, ainsi que le contexte dans lequel il est amené à entrer en interaction avec un produit ou un service.

Du côté de l'observation des utilisateurs, on distingue l'observation non déclarée de l'observation participante, ou encore le *shadowing*, qui s'apparente à un travail de filature. L'université de Stanford et l'agence de design IDEO ont ainsi développé en 2016 un projet intitulé « *Shadow a Student challenge* »⁶⁰ : il s'agissait pour plusieurs centaines de chefs d'établissement de l'enseignement secondaire de suivre leurs élèves pendant une journée entière pour partager leur expérience de l'école. Bilan : « certains d'entre eux ont signalé qu'ils avaient plus appris en une journée passée à vivre l'école en tant qu'élève que durant la totalité de leur carrière professionnelle. »⁶¹

⁵⁶ LALLEMAND, Carine, GRONIER, Guillaume. *Op.cit.* p.206.

⁵⁷ COOPER, Alan, REIMANN, Robert et CRONIN, David. *About face 3: the essentials of interaction design*. États-Unis d'Amérique : Wiley, 2007. p.80.

⁵⁸ ASHER, Andrew D. et MILLER, Susan. *Comment faire de l'anthropologie en bibliothèque ? : Un guide pratique pour la recherche ethnographique appliquée en bibliothèque universitaire*. [pdf]. septembre 2016. Disponible à l'adresse : http://adbu.fr/competplug/uploads/2016/10/methodes_anthropologie_en_bibliotheques.pdf.

⁵⁹ GOODWIN, Kim. Getting From Research to Personas: Harnessing the Power of Data. In : *Cooper* [en ligne]. 2008. [Consulté le 18 avril 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.cooper.com/journal/2008/5/getting_from_research_to_perso.

⁶⁰ <http://shadowastudent.org/>

⁶¹ CULATTA, Richard. What If We Designed College Around Students? In : *IDEO Stories* [en ligne]. 7 février 2017. [Consulté le 1 septembre 2017]. Disponible à l'adresse : <https://medium.com/ideo-stories/designing-college-around-students-ee8e3c56fed6>.

Signalons aussi la démarche d'enquête appelée « *Sweeping the library* », une approche ethnographique utilisée à l'origine par les urbanistes, plusieurs fois appliquée aux bibliothèques dans le monde anglo-saxon et en Scandinave. Testée en France à la Bibliothèque universitaire de l'université Toulouse Le Mirail et à la bibliothèque de Sciences Po Paris, cette méthode repose sur l'élaboration d'un circuit d'observation ; elle permet de « cartographier l'organisation physique de la bibliothèque et l'utilisation des espaces au moyen d'une grille d'observation des profils, matériels et activités des usagers installés dans la bibliothèque »⁶².

Des observations peuvent enfin être tirées d'une série de tests d'utilisabilité⁶³, qui supposent d'évaluer une interface en la faisant expérimenter par les utilisateurs eux-mêmes : « il s'agit d'observer les autres faire et de s'en nourrir pour adapter à la réalité nos services et nos outils »⁶⁴.

Parmi les méthodes privilégiées dans cette phase de recherche, citons également les entretiens semi-directifs et les *focus groups*⁶⁵, ainsi que les entretiens *in situ* : dans le cadre de l'étude réalisée à l'université américaine de Rochester sur les pratiques de travail universitaire, des entretiens ont ainsi été menés avec des étudiants le soir dans leur chambre « pour en savoir plus sur la façon dont les étudiants utilisent leur ordinateur et pour capter les éléments visuels et sonores de la vie en résidence universitaire »⁶⁶.

Autres méthodes intéressantes à mobiliser dans cette phase exploratoire : la complétion de phrases, consistant à proposer aux participants des débuts de phrase qu'ils doivent compléter⁶⁷ ; mais aussi les « sondes culturelles », qui supposent que les participants collectent eux-mêmes des données sous la forme d'un journal, de photographies ou de vidéos⁶⁸. Dans le même ordre d'idées, une carte cognitive peut être utilisée : il s'agit, comme cela a été expérimenté aux États-Unis dans le cadre du projet ERIAL⁶⁹, de demander aux participants de dessiner de mémoire la carte de la bibliothèque qu'ils fréquentent, en changeant de couleur de stylo toutes les deux minutes. On peut ainsi rapidement visualiser ce que chaque participant place en priorité sur sa carte - et en déduire les points saillants de son usage de la bibliothèque.

⁶² SAADA, Hélène et TOUITOU, Cécile. *Sweeping the library*. La bibliothèque de Sciences Po Paris passe les usages de ses lecteurs au tamis de l'observation. In : *BBF - Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. Juin 2015. [Consulté le 27 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/contributions/sweeping-the-library>.

⁶³ Voir notamment ALARCON, Nicolas. Évaluer l'utilisabilité des sites web. In TOUITOU, Cécile (dir.). *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impact*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2016. La boîte à outils : #37. p. 150-157.

⁶⁴ DESGRANGES, Frédéric. Un petit pas pour la bibliothèque, un pas de géant pour l'utilisateur. In : *I2D - Information, données & documents*. janvier 2017. Vol. 54, n° 1, p.66.

⁶⁵ Sur la conduite d'entretiens et de *focus groups*, voir EVANS, Christophe (dir.). *Mener l'enquête : guide des études de publics en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib. 2011. La Boîte à outils : #22.

⁶⁶ GIBBONS, Susan et FOSTER, Nancy Fried. *Studying students: the Undergraduate Research Project at the University of Rochester*. Chicago, États-Unis : Association of College and Research Libraries, 2007. p.vii.

⁶⁷ Voir <https://uxmind.eu/2014/07/16/sentence-completion/>.

⁶⁸ SCHMIDT, Aaron et ETCHES, Amanda. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*. [pdf]. Octobre 2016. Villeurbanne, France : Presses de l'esssib. La Numérique. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/presses/catalogue/utile-utilisable-desirable>.

⁶⁹ Le projet ERIAL (Ethnographic Research in Illinois Academic Libraries), qui a vu des bibliothécaires collaborer avec des anthropologues, désigne l'enquête ethnographique réalisée entre 2008 et 2010 sur les pratiques de recherche des étudiants dans cinq universités américaines de l'Etat d'Illinois.

En complément de ces méthodes qualitatives, d'autres types de données peuvent être mobilisés : auteurs de deux ouvrages de référence sur les personas, Tamara Adlin (co-fondatrice de deux agences spécialisées dans le design UX) et John Pruitt (chef de projet chez Microsoft, spécialiste de recherche utilisateur et de design d'interface utilisateur) estiment ainsi que « les meilleurs personas proviennent de sources variées ». ⁷⁰ Outre les éléments précédemment évoqués, ils citent les données quantitatives déjà existantes au sein d'un établissement, ou encore des données provenant de sources dites secondaires, notamment quand les membres de l'équipe ont un contact direct avec les utilisateurs ⁷¹.

Cette précision fait particulièrement sens dans le contexte des bibliothèques. Celles-ci peuvent en effet compter sur un certain nombre d'informations déjà à leur disposition : des statistiques (sur la fréquentation de la bibliothèque, le nombre de prêts enregistrés etc.) ; les résultats d'enquêtes par questionnaire, quand celles-ci ont été menées ; mais aussi, et surtout, le vécu et l'expérience des bibliothécaires, précieuses sources secondaires, en particulier les agents quotidiennement au contact des publics. Ces derniers sont en effet amenés à être témoins des comportements des usagers, de leurs difficultés éventuelles, voire de leur insatisfaction ; ils échangent aussi régulièrement avec les publics (en particulier dans le cadre des formations aux usagers) et détiennent ainsi une riche matière première, susceptible d'alimenter les personas.

Les ad hoc personas

Confrontés à des entreprises qui n'avaient pas le temps, ou pas suffisamment de moyens pour recueillir des données de type ethnographique, Tamara Adlin et John Pruitt, mais aussi Don Norman, ont développé l'utilisation de *ad hoc* personas – du latin *ad hoc*, signifiant « pour cela » - également appelés proto-personas. Les *ad hoc* personas reposent sur des intuitions concernant les utilisateurs et leurs besoins (hypotheses ⁷²) ou sur les connaissances déjà acquises par l'équipe ⁷³ (les fameuses données secondaires évoquées plus haut). S'ils perdent en exactitude, et présentent le risque de se focaliser sur des éléments connus, sans aller chercher plus en profondeur, ces *ad hoc* personas conservent leur capacité à susciter l'empathie ainsi que leurs bénéfices en termes de consensus. Ils contribuent en effet à ce que chacun, dans une équipe, partage une vision commune des utilisateurs :

« Au minimum, le fait d'énoncer formellement des hypothèses contribue à s'assurer que les hypothèses de chacun correspondent, ce qui n'est pas rien. » ⁷⁴

⁷⁰ ADLIN, Tamara et PRUITT, John. *The essential persona lifecycle: your guide to building and using personas*. Amsterdam, Pays-Bas : Morgan Kaufmann, 2010. p.14-15.

⁷¹ ADLIN, Tamara et PRUITT, John. *The Persona Lifecycle, keeping people in mind throughout Product Design*. Amsterdam, Pays-Bas : Morgan Kaufmann, 2006. p.16.

⁷² ADLIN, Tamara et PRUITT, John. *The essential persona lifecycle: your guide to building and using personas*. *Op.cit.* p.15.

⁷³ NORMAN, Donald A., 2004. Ad-Hoc Personas & Empathetic Focus. In : www.jnd.org [en ligne]. 16 novembre 2004. [Consulté le 22 août 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.jnd.org/dn.mss/personas_empath.html.

⁷⁴ ADLIN, Tamara et PRUITT, John. *The essential persona lifecycle: your guide to building and using personas*. *Op.cit.* p.26.

Les *ad hoc* personas peuvent d'ailleurs être envisagés comme une première étape menant à la construction de *data-driven* personas⁷⁵ : un outil intermédiaire, qui invite justement à explorer davantage. Utilisés avant tout comme des instruments de communication, ils supposent d'être validés en cours d'élaboration. Carine Lallemand, chercheur en design UX à l'Université de Luxembourg, s'est ainsi penchée sur une version « guérilla » des personas - c'est-à-dire adaptée aux contraintes de budget ou de temps - qu'elle a appelée « proto-personas confrontés »⁷⁶. Le principe en est le suivant : soumettre les fiches des proto-personas à des utilisateurs cible pour recueillir leurs commentaires et améliorer ainsi la réalisation finale.

1.2.2. Identifier des personas et leur donner vie

La construction de personas se fait au cours d'ateliers dont la composition varie en fonction du projet et/ou de la taille de l'équipe dédiée. Plus le profil des participants est varié, plus l'atelier accueille une multiplicité de points de vue, provoquant discussions et débats, « activités cruciales dans le processus de création des personas »⁷⁷. Au cœur de ces ateliers : la synthèse et l'articulation des données recueillies sur le terrain ou, pour les *ad hoc* personas, formulées par les participants eux-mêmes. Dans ce dernier cas, Tamara Adlin et John Pruitt suggèrent que chaque membre de l'atelier utilise plusieurs post-its sur lesquels il note, à la première personne - et donc, du point de vue de l'utilisateur dans lequel il se projette - une situation, un besoin ou un objectif⁷⁸.

Pour passer des données recueillies ou observées à la formalisation des personas, on peut suivre les préconisations d'Alan Cooper dans *About face 3 : the essentials of interaction design*⁷⁹, dont on retrouve les principes clés, en français, sur le site *We love users*⁸⁰.

Dégager des variables

Pour chaque interview, fiche d'observation ou autre type de données recueillies, on isole les informations « brutes » jugées utiles pour la compréhension des utilisateurs. Ces points saillants sont notés sur des post-it : une information par post-it ; une couleur ou un numéro par personne interviewée ou observée. Ces post-it sont ensuite regroupés en fonction de catégories, ou variables, qui font sens pour le projet envisagé : fréquence des visites, attitudes, compétences informatiques, objectif visé...

⁷⁵ *Ibid.* p.85

⁷⁶ LALLEMAND, Carine. Guérilla UX « quick » mais pas « dirty ». In : UX Mind - User Experience Blog [en ligne]. 2 décembre 2017. [Consulté le 18 décembre 2017]. Disponible à l'adresse : <https://uxmind.eu/2017/12/02/guerilla-ux-quick-mais-pas-dirty/>.

⁷⁷ ADLIN, Tamara et PRUITT, John. *The essential persona lifecycle: your guide to building and using personas*. *Op.cit.* p. 12.

⁷⁸ ADLIN, Tamara et PRUITT, John. *The essential persona lifecycle: your guide to building and using personas*. *Op.cit.* p. 32.

⁷⁹ COOPER, Alan, REIMANN, Robert et CRONIN, David. *Op.cit.*

⁸⁰ JAOUALI, Florent. *Apprendre à construire des personas - We Love Users* [en ligne]. 29 septembre 2016. [Consulté le 2 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.weloveusers.com/formation/apprendre/personas.html>

Discerner des motifs convergents

Au sein de ces catégories, il s'agit ensuite d'identifier des modèles similaires. Pour ce faire, Alan Cooper suggère une étape de cartographie⁸¹ : les variables prennent la forme d'un axe sur lequel on place chaque personne interviewée ou observée. On peut ainsi repérer quels utilisateurs se retrouvent sensiblement à la même place sur plusieurs axes différents. Ce sont ces motifs convergents - comportements ou objectifs - qui conduisent à identifier un persona.

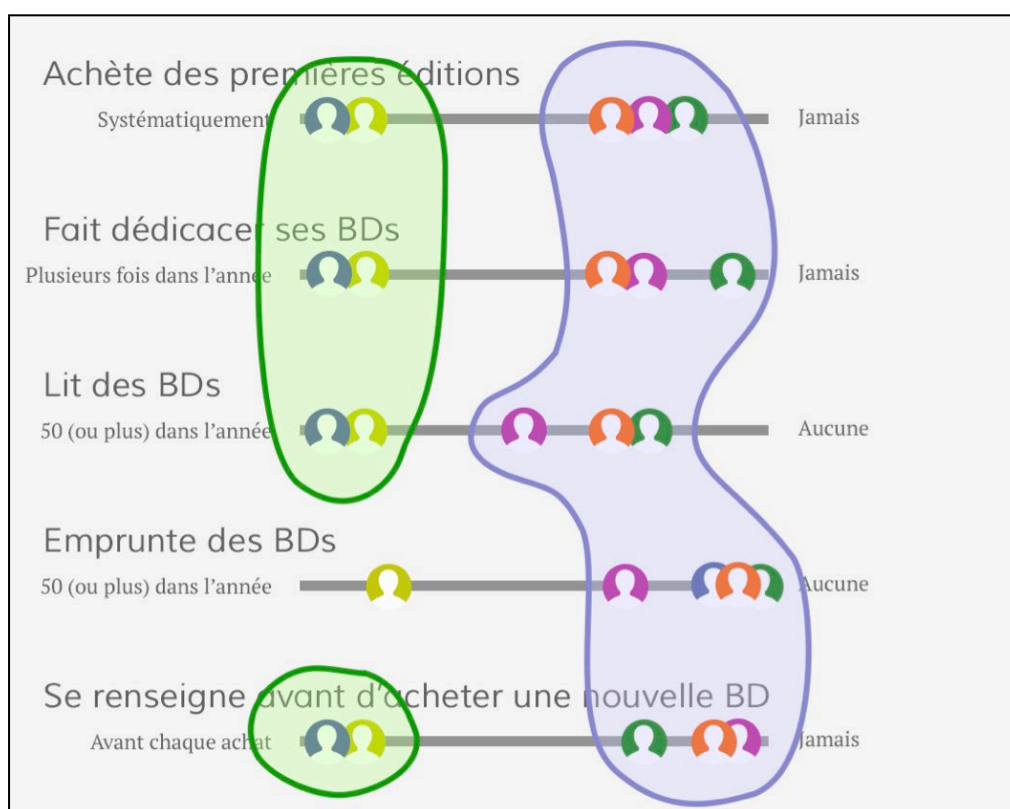


Figure 2 – Exemple de cartographie de comportements dans le cadre d'une étude de *We love users* sur les passionnés de bande-dessinée⁸². 

Donner vie aux personas

Une première esquisse de fiche persona peut alors être créée, sous la forme de *bullet points* qui regroupent l'ensemble des informations composant chacun des schémas identifiés. On incarne le persona en lui donnant un nom et un visage - pour Alan Cooper, dès ce moment, on ne doit plus se référer au persona autrement qu'en l'appelant par son nom⁸³ - puis on lui associe un certain nombre de caractéristiques, notamment ses objectifs : ce que l'utilisateur souhaite faire, et, éventuellement, ce qu'il souhaite ressentir⁸⁴.

⁸¹ COOPER, Alan, REIMANN, Robert et CRONIN, David, *op.cit.* p.99.

⁸² Disponible à l'adresse : <http://www.weloveusers.com/formation/apprendre/personas.html>

⁸³ *Op.cit.* p. 100.

⁸⁴ *Op.cit.* p.94.

Il est alors conseillé de remplacer les « *bullet points* » par un récit à la troisième personne, qui peut prendre la forme d'une journée type dans la vie du persona, car « si les personas fonctionnent, c'est parce qu'ils racontent des histoires »⁸⁵. Souvent, une citation (réelle ou imaginaire) vient donner chair à sa personnalité : on peut d'ailleurs à nouveau puiser dans les données pour nourrir le persona de détails concrets.

Un processus itératif

Cette dernière précision permet de nous arrêter sur un élément important dans le processus de construction des personas : sa dimension itérative, qui suppose une série d'ajustements progressifs. Les étapes que nous venons de distinguer sont en effet susceptibles d'être répétées en cours de route, à chaque fois que le besoin se fait sentir de confronter à nouveau les personas aux données de départ, de les nourrir de nouvelles données - pour en apprendre davantage - ou d'en faire valider une première esquisse. L'itération est au cœur du processus de design, qui repose sur « une série de cycles au cours desquels une idée est testée et améliorée de façon progressive »⁸⁶.

1.2.3. Points de vigilance

Comme toute méthode, les personas ne sont réellement utiles qu'à partir du moment où l'on a identifié et défini ce que l'on voulait en faire pour un projet précis. La définition de la problématique doit précéder le choix de l'outil. Que cherche-t-on à savoir ? Quel est le besoin à satisfaire ? A quoi et à qui les personas vont-ils servir ? Comme le formule Nathalie Clot, « au commencement est la question (...) et décider de créer des personas, c'est éprouver la capacité à poser les bonnes questions. »⁸⁷

Il serait également dangereux de s'accrocher à cette méthode comme à une recette miracle, au détriment de l'esprit général qui la guide et de l'objectif qu'elle vise. Enfin, comme toute méthode, les personas supposent une certaine vigilance en fonction de l'utilisation qui en est faite.

Le danger de se couper des vrais usagers

Parmi les écueils possibles de cette méthode figure notamment le risque de se contenter de cette représentation des usagers, en oubliant de régulièrement revenir aux publics pour évaluer et valider les solutions envisagées, mais aussi pour coller à la réalité de l'évolution des usages et des comportements. La tentation de ne projeter sur les personas qu'une vision tronquée de ses usagers - celle que l'on connaît déjà, forcément partielle ou stéréotypée - est également relevée⁸⁸. Par ailleurs, dès lors que le contexte dans lequel les personas ont été créés évolue, ces

⁸⁵ QUESENBERRY, Whitney. Personas and storytelling. In ADLIN, Tamara et PRUITT, John. *The Persona Lifecycle, keeping people in mind throughout Product Design*. Op.cit. p.520.

⁸⁶ BEUDON, Nicolas. Le vocabulaire du design thinking. In : *I2D – Information, données & documents*. janvier 2017. Vol. 54, n° 1, p. 32-33.

⁸⁷ Propos recueillis à Angers le 20 avril 2017.

⁸⁸ PORTIGAL, Steve. Persona non grata. In *Portigal Consulting* [en ligne]. 2008. [Consulté le 20 décembre 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.portigal.com/wp-content/uploads/2008/01/Portigal-Consulting-White-Paper-Persona-Non-Grata.pdf>

derniers doivent eux aussi évoluer. Enfin, lors de la dernière conférence UXlibs⁸⁹, Matthew Reidsma, bibliothécaire à la Grand Valley State University Libraries (États-Unis), a souligné le biais qu'il avait repéré dans un certain nombre de personas créés dans le cadre de bibliothèques universitaires : tous affichent un grand sourire. Ils sont pourtant censés représenter l'ensemble des publics, y compris des usagers qui se sentent obligés de venir à la bibliothèque ou qui y rencontrent des difficultés...

L'utilité de méthodes complémentaires

Quand les personas sont mobilisés en tant qu'outils de conception, ils supposent d'être mis en action pour aboutir à des solutions concrètes. Cette étape n'est pas la plus simple : d'autres méthodes peuvent alors être utilisées, qui contribuent à mettre en mouvement les personas.

Des scénarios d'usage leur sont ainsi régulièrement associés : ils se présentent sous la forme d'un court récit qui décrit la façon dont un persona accomplit une tâche, « dans un contexte et une situation spécifiques, avec un but précis »⁹⁰. Autre avantage de cette méthode complémentaire, en termes d'itération cette fois : « il est préférable de trouver ce qui marche et ne marche pas en testant un scénario plutôt que de le découvrir à l'issue d'une implémentation complète. »⁹¹

Le persona s'associe également facilement avec la carte d'expérience (de l'anglais *Experience map*), qui se présente sous la forme d'un schéma illustrant la qualité de l'expérience vécue à chaque étape du parcours d'un utilisateur. Comme l'explique Guillaume Gronier, cette méthode permet « de casser la dimension statique du persona. En lui-même, le persona donne peu d'informations sur l'agencement et les actions des utilisateurs. L'*Experience map* est là pour leur donner vie à travers un parcours. »⁹²

⁸⁹ UxLibs III s'est tenue à Glasgow les 6 et 7 juin 2017.

⁹⁰ NIELSEN, Lene. *Engaging Personas and Narrative Scenarios*. [en ligne]. Samfundslitteratur, PhD-Series, 2004. [Consulté le 2 janvier 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.personas.dk/wp-content/samlet-udgave-til-load.pdf>.

⁹¹ SCHMIDT, Aaron et ETCHES, Amanda. *Op.cit.* p.238.

⁹² Propos recueillis par téléphone le 2 juin 2017.

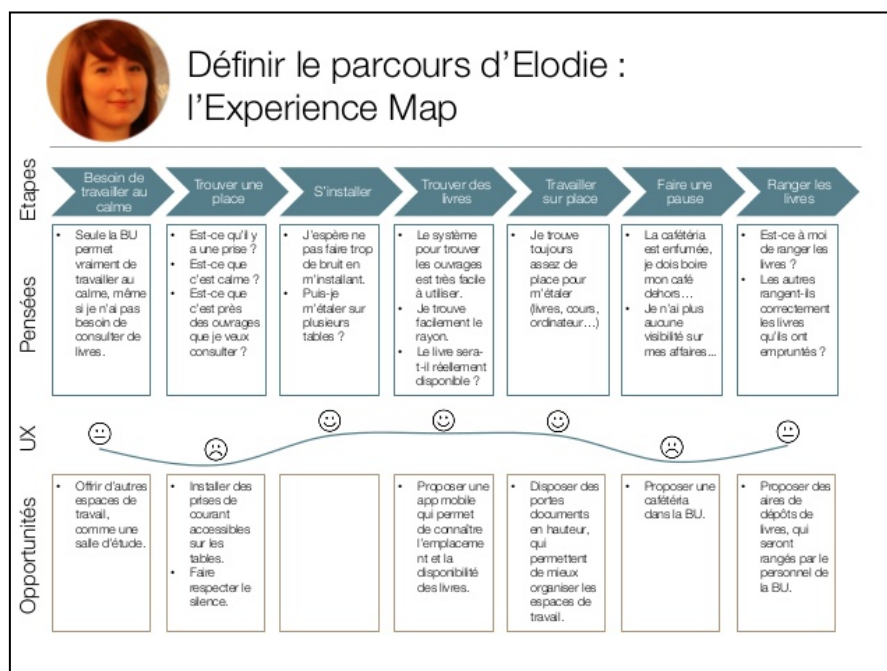


Figure 3 - Exemple d'Experience map réalisée par Guillaume Gronier © Guillaume Gronier, Méthodes de design UX et démarche qualité appliquée aux bibliothèques universitaires In : 12D – Information, données & documents. Janvier 2017.

1.3. UNE DEMARCHE QUI SUSCITE L'INTERET EN BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE

1.3.1 La percée du Design UX et du *Design Thinking*

Développé dans les pays anglo-saxons et en Scandinavie depuis environ quinze ans - voir notamment le blog américain « *Designing better libraries* », lancé en 2007 par un bibliothécaire de la Virginia Commonwealth University⁹³ - le Design UX appliqué aux bibliothèques a récemment gagné du terrain en France. S'il n'existe pas encore de poste de *User Experience Librarian* comme on en trouve dans plusieurs bibliothèques universitaires américaines⁹⁴, signalons la présence, depuis 2017, d'une bibliothécaire chargée des « Enquêtes de public et Démarche UX » au sein du SCD de l'Université de Lille 2 Droit et Santé⁹⁵. Certains établissements français ont également intégré à leur fonctionnement l'esprit et les méthodes du Design UX, à commencer par la bibliothèque universitaire d'Angers (prix *Livres Hebdo* de l'Innovation en 2011), dont la directrice, Nathalie Clot, est particulièrement engagée dans la promotion de l'UX en BU. Déterminée à « concevoir une bibliothèque attentive à ses utilisateurs »⁹⁶, la BU d'Angers développe notamment la recherche sur les usages réels de ses

⁹³ <http://dbi.ishost.org/blog/page/53/>.

⁹⁴ Voir, par exemple, l'annuaire des bibliothèques de l'Université de l'Arkansas, disponible à l'adresse suivante : <https://libraries.uark.edu/info/personnel.asp>.

⁹⁵ Voir <http://bu.univ-lille2.fr/pages-speciales/menu-2/nous-contacter/>.

⁹⁶ CLOT, Nathalie. Arrêter, commencer, continuer : évaluer pour décider. In In TOUITOU, Cécile (dir.). *Evaluer la bibliothèque par les mesures d'impact*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2016. La boîte à outils : #37. p.85.

services. Si les personas n'y ont encore jamais été utilisés - « je trouve que nous ne sommes pas assez avancés dans la collecte des données à caractère ethnographique », explique Nathalie Clot⁹⁷- d'autres méthodes, telles que les observations in situ dans les espaces, les tests d'utilisabilité⁹⁸ ou les parcours utilisateurs⁹⁹, se sont vu appliquées. De son côté, la BU du Havre prévoit, dans le cadre d'une nouvelle organisation, une mission « design de services » pilotée par Coline Blanpain, destinée à associer davantage les usagers. Cette mission suppose « la mise en place au quotidien d'actions de réévaluation ou de développement de nouveaux services selon des méthodes UX »¹⁰⁰ et prévoit une phase d'acculturation des personnels à ces méthodes. Mentionnons également l'écho rencontré par « Les 8 commandements de l'UX en bibliothèque »¹⁰¹ : cette affiche inspirée de l'ouvrage *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*¹⁰², est proposée sur son blog par Nicolas Beudon¹⁰³, conservateur investi dans les méthodes de travail centrées sur les usagers, auxquelles il forme régulièrement les professionnels des bibliothèques.

Publications et congrès

La diffusion de l'UX et du *Design Thinking* dans les bibliothèques universitaires françaises a été favorisée par la traduction de plusieurs ouvrages fondamentaux sur le sujet. Citons d'abord la publication en 2016, par les Presses de l'enssib, du fameux guide *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*¹⁰⁴, déjà plusieurs fois mentionné dans ce travail. Cet ouvrage dédié au design UX en bibliothèque - dont la traduction collaborative a été supervisée par Nathalie Cot - et disponible gratuitement, a été téléchargé 2445 fois durant sa première année de publication, entre octobre 2016 et octobre 2017¹⁰⁵.

Quelques mois plus tôt, Nicolas Beudon coordonnait la traduction française du *Design Thinking en bibliothèque*¹⁰⁶ conçu par l'agence américaine IDEO. On retrouve également Nicolas Beudon, en collaboration avec Benjamin Caraco,

⁹⁷ Propos recueillis à Angers le 20 avril 2017.

⁹⁸ Voir à ce propos DESGRANGES, Frédéric. Un petit pas pour la bibliothèque, un pas de géant pour l'utilisateur. In : *I2D – Information, données & documents*. janvier 2017. Vol. 54, n° 1, p. 65-66.

⁹⁹ Proche de l'*experience map*, le parcours utilisateur permet de décomposer de manière fine les différentes étapes par lesquelles doit passer l'utilisateur d'un service. Voir CLOT, Natalie. Va, vis et deviens : l'expérience utilisateur au cœur de l'évolution des services. In COURTY, Héloïse (dir.). *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017. La boîte à outils : #41. p.145.

¹⁰⁰ Coline Blanpain, propos recueillis par téléphone le 9 octobre 2017.

¹⁰¹ Voir annexe 1 p.91. Disponible à l'adresse suivante : http://lrf-blog.com/2017/09/14/ux/?utm_content=buffer76f16&utm_medium=social&utm_source=twitter.com&utm_campaign=buffer

¹⁰² SCHMIDT, Aaron et ETCHES, Amanda, *op.cit.*

¹⁰³ Directeur de la bibliothèque de Bayeux, Nicolas Beudon pilote le projet de la future médiathèque intercommunale. Il tient un blog, Le Recueil factice, disponible à l'adresse suivante : <http://lrf-blog.com/nicolas-beudon/>.

¹⁰⁴ SCHMIDT, Aaron et ETCHES, Amanda, *op.cit.*

¹⁰⁵ Source : Les Presses de l'enssib.

¹⁰⁶ IDEO LP. *Op.cit.*

derrière la traduction de *Comment faire de l'anthropologie en bibliothèque*¹⁰⁷, un guide pratique pour la recherche ethnographique appliquée en BU, diffusé dans le cadre du congrès 2016 de l'ADBU.

C'est également au cours de ce congrès que de nombreux professionnels de bibliothèques universitaires ont entendu parler pour la première fois des personas. Lors de la journée d'étude du congrès, dédiée aux méthodes de Design UX en bibliothèque, les personas sont notamment apparus dans le retour d'expérience de Marc Scherer (« Utilisation des Personas dans le schéma directeur des services du futur GED Condorcet ») et dans la présentation de Guillaume Gronier, axée sur le bénéfice des méthodes de Design UX « par rapport aux méthodes traditionnelles d'évaluation de la qualité de service ». Pour illustrer sa présentation, ce dernier avait en effet réalisé une enquête par questionnaire auprès de 217 étudiants à la BU du Saulcy à Metz, suivie de sept entretiens semi-directifs, qui ont servi à formaliser le persona primaire d'Elodie, étudiante de L3 en Lettres modernes¹⁰⁸.

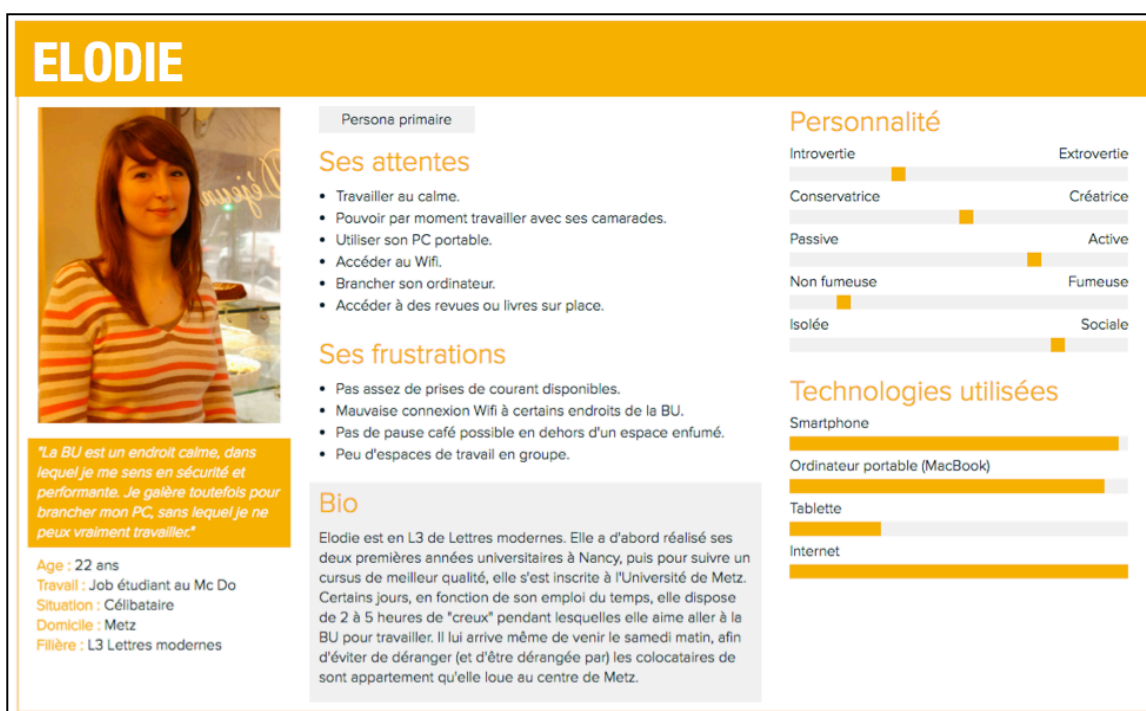


Figure 4 - Persona d'Elodie, conçu par Guillaume Gronier et présenté lors de la journée d'étude du 46^{ème} congrès de l'ADBU. © Guillaume Gronier

On pouvait également retrouver les personas dans le « kit » réalisé à l'occasion du congrès par la commission #ADBUMétiers¹⁰⁹, sous la forme de l'une des quatorze fiches pratiques regroupées sous le titre « Dans la peau d'un usager : méthodes d'enquête ou de synthèse orientées UX ».

¹⁰⁷ ASHER, Andrew D. et MILLER, Susan. *Op.cit.*

¹⁰⁸ GRONIER, Guillaume. Méthodes de design UX et démarche qualité appliquées aux bibliothèques universitaires. In : *I2D – Information, données & documents*. janvier 2017. Vol. 54, n° 1, p. 46-47. ISSN : 2428-2111.

¹⁰⁹ Voir annexe 2, p.92.

Un sondage révélateur

Dans le cadre des recherches effectuées pour ce mémoire, un rapide sondage envoyé à l'ensemble des directeurs de bibliothèques universitaires françaises a permis de vérifier l'impact du congrès de l'ADBU sur la connaissance des personas. Les quatre questions suivantes ont été envoyées par mail :

1. Connaissez-vous la méthode des personas ?
2. Si oui, comment en avez-vous entendu parler ?
3. Si vous la connaissez, que pensez-vous de cette méthode ?
4. Avez-vous déjà utilisé, ou envisagez-vous d'utiliser cette méthode ?

Les réponses de 64 professionnels ont été recueillies, dont 49 qui connaissaient déjà la méthode des personas. Fait significatif : un peu plus de la moitié d'entre eux ont déclaré en avoir entendu parler lors du congrès de l'ADBU à Nice. Ce résultat atteint même les deux tiers si l'on ajoute celles et ceux qui ont cité le congrès de l'ADBU parmi d'autres sources d'information (veille professionnelle, discussions avec des collègues, etc.).

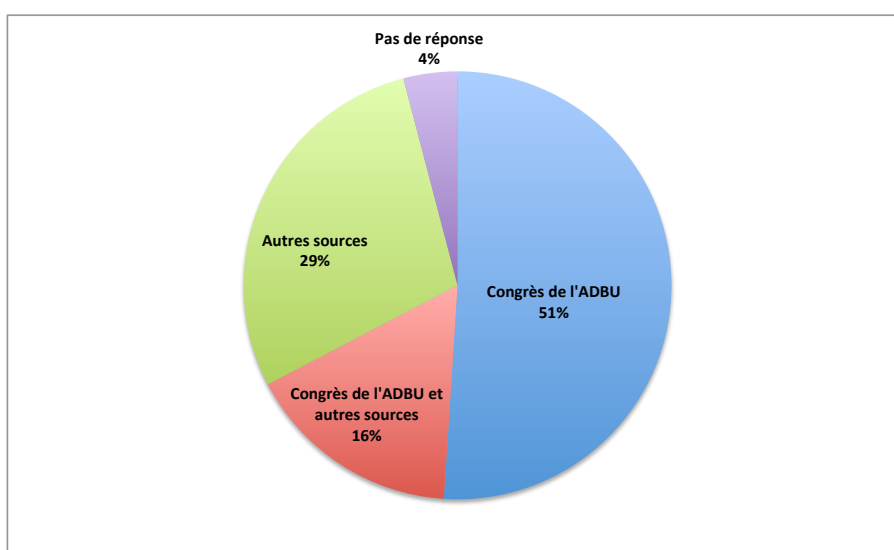


Figure 5 - Résultats du sondage à la question : « Si vous connaissez la méthode des personas, comment en avez-vous entendu parler ? »

Quand on leur demande ce qu'ils pensent de cette méthode, les deux tiers des répondants expriment une opinion favorable : ils déclarent notamment la trouver « intéressante » ou « très intéressante » (le terme apparaît dans près de la moitié des réponses), mais aussi « utile », « pertinente » ou « séduisante » ; seule une petite minorité (trois répondants) lui associe un jugement négatif, le reste des réponses se partageant entre des avis partagés ou des sans avis.

Cet intérêt manifeste s'accompagne d'une certaine prudence, puisqu'un professionnel sur trois, parmi ceux qui en ont une opinion favorable, assortit celle-ci de conditions qu'il juge indispensables à la bonne réussite de la méthode. Cette dernière est notamment perçue comme potentiellement chronophage et complexe,

comme en témoignent les observations suivantes : « sans doute longue et complexe à mettre en œuvre » ; « à condition d'avoir suffisamment de temps avec les équipes pour la mener de bout en bout » ; « à condition de mener au préalable un travail d'explication / conviction / démonstration auprès des cadres et équipes » ; « à condition de l'appliquer dans un univers où la culture sera adaptée » ; « cela demande un accompagnement en fonction du profil de son équipe ».

Formations

Dans le prolongement de la journée d'étude du congrès de l'ADBU, un certain nombre de journées de formation et d'ateliers ont été consacrés aux méthodes de Design UX et de *Design Thinking*. En avril 2017, les deux ateliers « Uxlibs-in-a-day », animés par Andy Priestner, ont ainsi affiché complet en quelques jours, permettant à une cinquantaine de participants d'approfondir leur connaissance des méthodes centrées sur les utilisateurs¹¹⁰. En juin 2017, Médiat Rhône-Alpes proposait une formation intitulée « Intégrer le design thinking et l'expérience utilisateur (UX) en bibliothèque universitaire »¹¹¹, tandis que Nicolas Beudon, Guillaume Gronier et Julie Willems assuraient en décembre deux journées de formation organisées par MédiaLille sur le thème suivant : « Les méthodes de Design UX en bibliothèque universitaire »¹¹².

1.3.2. Quelles opportunités en BU ?

En se penchant à nouveau sur le sondage évoqué précédemment, on constate que les directeurs de bibliothèques universitaires connaissant la méthode l'associent spontanément à l'appréhension des publics et de leurs besoins - « je trouve la démarche intéressante dans l'idée de mieux cibler les attentes et les comportements de notre public » ; « intéressante dans la mesure où elle part des besoins des usagers » ; « une méthode très intéressante pour identifier les besoins des usagers » ; « elle peut permettre de vraiment se mettre à la place de l'utilisateur » ; « séduisante pour une approche exhaustive mais pratique de son public et de ce que collectivement, on en aperçoit » - ainsi qu'à la construction de services : « très utile pour projeter des évolutions et changements de services » ; « le fait de définir des profils-types permet d'adopter le point de vue de l'utilisateur et d'adapter les services et les espaces en conséquence ». Parmi les 64 directeurs ayant répondu au sondage, treize déclarent d'ailleurs envisager d'utiliser prochainement la méthode, dont cinq dans le cadre d'une préfiguration de Learning center.

De fait, les personas sont susceptibles de se révéler pertinents dans le contexte d'évolution profonde (et continue) que vivent les bibliothèques universitaires.

¹¹⁰ Le résumé de ces ateliers est disponible sur le site de l'ADBU, à l'adresse suivante : <https://adbu.fr/uxlibs-in-a-day-paris-en-images/>.

¹¹¹ Le détail du programme de cette formation est disponible à l'adresse suivante : <http://mediat.univ-grenoble-alpes.fr/%C3%A9v%C3%A9nement/int%C3%A9grer-lexp%C3%A9rience-utilisateur-en-biblioth%C3%A8que-universitaire>.

¹¹² On peut retrouver le programme cette formation à l'adresse suivante https://ged.univ-lille3.fr/nuxeo/nxfile/default/b7e286c5-0d82-450f-804a-b0fc3a2bc88d/blobholder:0/M%C3%A9thodes_design UX_2017.pdf.

Absorber la complexité grandissante des publics

Premier constat : les changements vécus par les universités depuis une dizaine d'années - notamment liés à des évolutions démographiques, législatives et techniques - se traduisent pour les professionnels des bibliothèques par une complexité accrue des publics qu'ils servent.

La massification de l'université¹¹³, liée à l'augmentation démographique et à celle du taux de réussite au baccalauréat, s'accompagne d'une plus grande hétérogénéité du niveau des étudiants, dont certains « ne maîtrisent pas les codes leur permettant de comprendre ce que l'on attend d'eux »¹¹⁴. L'enquête nationale *Conditions de vie des étudiants 2016*, réalisée par l'Observatoire de la Vie étudiante (OVE), évoque de son côté une population étudiante « de plus en plus diversifiée »¹¹⁵, aussi bien au niveau de ses caractéristiques sociales que de ses conditions de vie :

« Or, ces diversités de situations affectent les parcours des étudiants dans l'enseignement supérieur et modifient tant les conditions de réalisation des études que les représentations de celles-ci. »¹¹⁶

Le récent projet de loi relatif à l'orientation et à la réussite des étudiants¹¹⁷, qui prévoit de « renforcer de manière significative les articulations existantes entre l'enseignement secondaire et l'enseignement supérieur »¹¹⁸ laisse envisager une progression de l'accueil des lycéens à l'université¹¹⁹ : ces derniers viennent ainsi rejoindre les étudiants salariés, étrangers, en formation continue ou en reprise d'études, dont les besoins, la démarche, les comportements et les représentations de la bibliothèque diffèrent.

Enfin, les Learning centers (déjà existants ou en projet), conçus comme des lieux flexibles, en lien avec le territoire où ils s'inscrivent, sont amenés à accueillir une grande variété de publics. Sur son site Internet, le LILLIAD Learning center Innovation, inauguré en novembre 2016, est ainsi décrit comme un « espace de rencontre et de circulation des savoirs, (...) accessible à toute la communauté universitaire, ainsi qu'aux entreprises, aux acteurs de l'innovation, à l'enseignement secondaire et au grand public »¹²⁰. De son côté, le Grand

¹¹³ En 2016-2017, le nombre d'étudiants inscrits à l'université est de 1 623 500, en augmentation de +1,9 % par rapport à 2015-2016. Source : *L'état de l'Enseignement supérieur et de la Recherche en France n°10 - Avril 2017* [en ligne]. 2017. [Consulté le 21 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://publication.enseignementsup-recherche.gouv.fr/eesr/10/l-etat-de-l-enseignement-superieur-et-de-la-recherche-en-france-10.php>.

¹¹⁴ NGUYEN, Odile, 2013. Chapitre I. Les changements à l'œuvre dans l'université aujourd'hui - L'évolution des publics de l'université. In : *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. cop. 2013. Papiers. p.39

¹¹⁵ BELGHITH, Frères, GIRET Jean-François, RONZEAU Monique, TENRET, Elise, Panorama 2016 des conditions de vie des étudiants. In : *OVE Infos* [en ligne]. Février 2017. [Consulté le 2 janvier 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.ove-national.education.fr/medias/OVE_Infos_34_Panorama_2016.pdf.

¹¹⁶ *Ibid.*

¹¹⁷ Le Sénat et l'Assemblée nationale ont adopté, le 15 février 2018, le texte mis au point par la Commission mixte paritaire. Voir <http://www.assemblee-nationale.fr/15/projets/pl0391.asp>.

¹¹⁸ https://www.legifrance.gouv.fr/affichLoiPreparation.do?sessionId=D7C7C0383D9D3CF26F1C3CBDDFA6F568.tplgfr40s_3?idDocument=JORFDOLE000036073697&type=expose&typeLoi=proj&legislature=15.

¹¹⁹ Voir notamment les Journées d'accueil des lycéens mises en place par l'Université d'Angers : <http://www.univ-angers.fr/fr/profils/lyceen/decouvrir-l-universite/journee-decouverte-de-l-universite.html>.

¹²⁰ <https://lilliad.univ-lille.fr/decouverte/combinaison-inedite>.

Équipement Documentaire (GED) du campus Condorcet, dont l'ouverture est prévue en 2019, se veut « un élément important de l'animation urbaine et de la vie de campus. Son ouverture et ses services en feront un lieu de croisement naturel de tous les usagers du quartier universitaire, et aussi un lieu de diffusion des sciences autour de conférences ou encore d'expositions. Des services (...) ainsi qu'une offre culturelle seront proposés aux utilisateurs mais également aux riverains »¹²¹. Le Learning Center de l'Université Paris-Saclay, qui ouvrira ses portes en 2020, est enfin destiné à favoriser « les échanges entre étudiants, chercheurs et enseignants-chercheurs, entrepreneurs et habitants du plateau »¹²².

L'ensemble de ces données conduit à l'observation suivante : « La notion d'usager est en elle-même une notion qui recouvre des réalités multiples. »¹²³ Les personas, en incitant à se concentrer sur les besoins potentiellement contradictoires de ces usagers, et à prendre en compte la totalité de leur expérience utilisateur, peuvent ainsi servir d'outil facilitant leur représentation et leur compréhension. Ils synthétisent et incarnent les publics et leurs attentes, et sont ainsi susceptibles d'aider les bibliothèques universitaires à concevoir des services adaptés à des publics hétérogènes.

Placer l'usager final au cœur des services

Parallèlement à cette évolution des publics, on constate une évolution des usages, en lien avec la révolution numérique et le développement de nouvelles technologies :

« Sous l'impulsion des générations X, Y, Z, chacun veut désormais disposer de services à tout moment, en tout lieu, être informé en temps réel. »¹²⁴

Le degré d'attente des usagers et leurs nouvelles pratiques de recherche (dont l'évolution est rapide) bouleversent le cœur de métier du bibliothécaire :

« Les publics qu'ils ont à desservir ne construisent plus leur savoir comme les bibliothécaires eux-mêmes ont appris à le faire : la place prise par le numérique oblige à considérer autrement la place des collections et la fonction du lieu. »¹²⁵

L'usage de ce dernier est désormais lié aux services qu'il propose pour répondre aux besoins des usagers, quitte à ce que les pratiques réelles de ces derniers ne correspondent pas forcément à ce qu'en attendent les professionnels des bibliothèques, dont certains ont été étudiants ou formés au métier dans un tout autre contexte.

¹²¹ <https://www.campus-condorcet.fr/La-recherche-et-la-formation/Le-Grand-equipement-documentaire/Les-espaces-publics>.

¹²² <https://www.universite-paris-saclay.fr/fr/actualite/luniversite-paris-saclay-lance-son-projet-de-learning-center>.

¹²³ ROCHE, Florence. Comment s'exerce la relation au public à travers l'offre et la demande? In : SABY, Frédéric et ROCHE, Florence. *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2016. p.45.

¹²⁴ LEENHARDT, Laurent. La révolution silencieuse du secteur public. In : *lesechos.fr* [en ligne]. 3 octobre 2017. [Consulté le 8 novembre 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/cercle-174387-la-revolution-silencieuse-du-secteur-public-2119092.php#Xtor=AD-6000>.

¹²⁵ SABY, Frédéric et ROCHE, Florence. *Op.cit.* p.209.

Les ouvrages et les articles récemment parus sur l'évolution des métiers des bibliothèques insistent donc sur la nécessité de penser autrement le rôle du bibliothécaire, « non plus comme possédant seul la clé de l'armoire du savoir, mais comme servant de lien, par le service qu'il rend, entre le besoin du lecteur et la satisfaction de ce besoin »¹²⁶. Dès lors que l'utilisabilité des services est en jeu, la connaissance et la compréhension du public acquièrent une importance accrue :

« Il est désormais attendu du professionnel des bibliothèques qu'il analyse et prenne en compte, dans une vision véritablement prospective, pour ne pas dire créative, une approche orientée « usagers » intégrant la totalité des expériences vécues par l'utilisateur en bibliothèque. »¹²⁷

Si l'attention portée aux publics n'est pas une nouveauté en BU, le design UX suggère de pousser plus loin les démarches déjà existantes. Le président de l'ADBU Christophe Pérales, interrogé par le magazine professionnel Archimag peu de temps avant le 46^{ème} congrès de l'ADBU, y voyait « une nouvelle façon de placer, peut-être vraiment enfin, l'utilisateur final au cœur du service »¹²⁸. Pour Andy Priestner, il est nécessaire d'aller voir au-delà des réponses données par les usagers dans le cadre des questionnaires régulièrement proposés en bibliothèque. Ces derniers sont en effet remplis par des usagers déjà convaincus, tentés de répondre « ce qu'ils pensent que nous voulons entendre »¹²⁹, indépendamment de leur expérience réelle. Les méthodes inspirées de l'ethnographie révèlent ainsi « ce que les usagers font vraiment, plutôt que ce qu'ils nous disent faire »¹³⁰. Rappelons d'ailleurs qu'« observer son environnement, c'est accepter de s'entendre dire que l'on ne donne pas satisfaction »¹³¹. De leur côté, les personas sont susceptibles de fournir un outil pour penser les attentes des non-utilisateurs. Ils permettent surtout une véritable démarche d'empathie : ils incitent à se mettre dans la peau des usagers, et donc, à adopter leur expérience et leur point de vue pour mieux tenir compte de leurs préoccupations... qui ne sont pas forcément les mêmes que celles des bibliothécaires. Or, l'empathie, c'est aussi « accorder de la validité » au raisonnement et aux émotions d'une autre personne, « même si ces derniers diffèrent de votre propre compréhension »¹³².

¹²⁶ Saby, Frédéric, 2013. Chapitre VIII. Quel est l'avenir des bibliothécaires ? In : *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*. S.l. : Villeurbanne : Presses de l'Esssib. cop. 2013. p.201

¹²⁷ MARCEROU-RAMEL, Nathalie, 2017. Les métiers des bibliothèques. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie. DL 2017. Collection Bibliothèques. p.20.

¹²⁸ TEXIER, Bruno. 3 questions à Christophe Pérales. In *Archimag*, juillet/août 2016, n°296. p.6.

¹²⁹ BORG, Matt et PRIESTNER, Andy. *User experience in libraries : applying ethnography and human-centred design*. New York : Routledge, 2016. p.2.

¹³⁰ *Ibid.* p.4

¹³¹ CLOT, Nathalie. Antifragile, ou les bienfaits du désordre en bibliothèque. In PERALES, Christophe (dir). *Conduire le changement en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2015. La boîte à outils : #32. 184p. ISBN : 979-10-91281-17-1.

¹³² Indi Young, auteur de *Practical Empathy: For Collaboration and Creativity in Your Work*. Citée dans Rosenfeld Media [en ligne]. [Consulté le 3 janvier 2018]. Disponible à l'adresse : <http://rosenfeldmedia.com/books/practical-empathy/>.

« Regarder ensemble dans la même direction »

La loi du 22 juillet 2013 relative à l'enseignement supérieur et à la recherche (dite « loi Fioraso ») a instauré des regroupements territoriaux destinés à « favoriser une coordination renforcée des politiques de formation, de recherche et de transfert ainsi que des actions pour l'amélioration de la vie étudiante »¹³³. Dès lors, les bibliothèques sont de plus en plus amenées à « redéfinir leurs missions, leur périmètre et leur positionnement dans un contexte institutionnel marqué par des regroupements »¹³⁴ : au 1^{er} février 2018, le site du Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation recensait notamment 19 communautés d'universités et d'établissements (ComUE) et 7 associations d'établissements¹³⁵.

Du point de vue des personnels des bibliothèques, cette évolution suppose un fonctionnement en réseau et la collaboration d'agents qui n'ont pas forcément la même culture métier, ou qui ne partagent pas la même expérience des usagers. Dans cette optique, c'est en tant qu'outil de communication et de convergence que les personas peuvent se révéler utiles : leur création suppose en effet une réflexion commune au sein d'ateliers composés de participants au profil et aux points de vue variés. « La conduite de projets de personas », estime ainsi Nathalie Clot, « est un merveilleux outil pour faire regarder les gens dans la même direction et trouver des points d'accord »¹³⁶.

Convaincre ?

Enfin, l'exigence de pertinence des bibliothèques universitaires se voit renforcée par la concurrence à laquelle elles sont désormais soumises : concurrence informationnelle « avec d'autres sources d'approvisionnement »¹³⁷; concurrence budgétaire, depuis la loi de 2007 sur les libertés et responsabilités des universités (LRU), avec les autres services de l'université. Elles ont donc « à prouver au quotidien et sur la durée que les services qu'elles rendent à la communauté académique justifient les investissements financiers et humains que les établissements leur consentent »¹³⁸.

En mettant un visage sur des données abstraites et en racontant une histoire qui incarne une réalité vivante, les personas peuvent-ils contribuer à justifier les

¹³³ <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid94756/les-regroupements-universitaires-et-scientifiques-une-coordination-territoriale-pour-un-projet-partage.html%20-%20Liste%20des%20établissements%20membres%20des%20COMUE%20et%20des%20associations#La%20loi%20E.S.R.%202013%20a%20l'origine%20des%20regroupements%20territoriaux>.

¹³⁴ Inspection générale des bibliothèques [IGB], *Rapport d'activité de l'Inspection générale des bibliothèques – Année 2015*. [en ligne]. Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, Ministère de la Culture et de la Communication, octobre 2015. [Consulté le 28 février 2018]. Disponible à l'adresse suivante : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2015/10/3/Rapport_annuel_IGB_2015_556103.pdf.

¹³⁵ [http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Etablissements et organismes/68/2/Liste regroupements Associations et COMUE et associes 1er fevrier 2018_890682.pdf](http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Etablissements%20et%20organismes/68/2/Liste%20regroupements%20Associations%20et%20COMUE%20et%20associes%201er%20fevrier%202018_890682.pdf).

¹³⁶ Propos recueillis à Angers le 20 avril

¹³⁷ LAHARY, Dominique. Penser la bibliothèque en concurrence. In : *Bulletin des bibliothèques de France* (BBF) [en ligne] 1 janvier 2012. [Consulté le 7 janvier 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-04-0006-001>.

¹³⁸ MARTINEZ, Marc. Les bibliothèques dans l'université : l'adaptation à l'environnement post-LRU. In : *Bibliothèques universitaires : nouveaux horizons*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2015. p.55.

décisions et les projets menés par les bibliothèques ? La question mérite d'être posée, car, comme le souligne l'anthropologue Donna Lanclos, le fait d'« être forcé, par les exigences d'évaluation institutionnelle, de transformer les expériences humaines en chiffres » est « gênant et chronophage » tout en éloignant de « l'objectif d'une politique fondée, centrée sur l'humain »¹³⁹.

En incitant à s'intéresser à la vie de l'étudiant au-delà de l'enceinte de la BU, les personas peuvent enfin contribuer à rappeler la valeur des bibliothèques pour l'ensemble du territoire universitaire :

« Les méthodes UX peuvent nous aider à recueillir les preuves révélant le rôle crucial que nous jouons dans la vie des étudiants, ce que nous avons toujours su, mais rarement partagé de manière formelle. »¹⁴⁰

¹³⁹ LANCLOS, Donna. Embracing an ethnographic agenda : context, collaboration, and complexity. In BORG, Matt et PRIESTNER, Andy. User experience in libraries : applying ethnography and human-centred design. [S. l.] : New York [etc.] : Routledge. cop. 2016., 2016. ISBN 978-1-4724-8472-7

¹⁴⁰ BORG, Matt et PRIESTNER, Andy. *Op. cit.* p. 2-3.

2. LES PERSONAS EN BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE : UNE METHODE, DES USAGES

Dans l'avant-propos de l'ouvrage qu'ils consacrent aux méthodes de Design UX, Carine Lallemand et Guillaume Gronier rappellent que l'application d'une méthode dépend du contexte dans lequel elle est utilisée, et des ressources disponibles¹⁴¹. « Ainsi », écrivent-ils, « le principal n'est pas nécessairement de considérer chaque méthode comme un tout, mais bien comme l'articulation et la combinaison d'étapes et de ressources »¹⁴². En observant la façon dont les personas ont été utilisés en bibliothèque universitaire, à l'étranger comme en France, on constate que les professionnels des bibliothèques se sont effectivement emparés d'une méthode suffisamment souple pour être adaptée au contexte de leurs établissements et aux objectifs envisagés : c'est ainsi la diversité des usages de cette méthode qui retient l'attention.

2.1. QUELS PRECEDENTS A L'ETRANGER ?

Une recherche menée sur Internet et dans la littérature professionnelle a permis de recenser, à l'étranger, une vingtaine de projets impliquant des personas en bibliothèque universitaire, notamment au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Finlande et aux Pays-Bas. Sans prétendre à l'exhaustivité, et en tenant compte des particularités propres à la situation des établissements - notamment les moyens conséquents dont bénéficient les universités américaines par l'intermédiaire des frais de scolarité et des financements privés - ce panorama permet de relever la variété des objectifs visés par les bibliothèques, et d'identifier les éléments susceptibles de se révéler pertinents dans un contexte français.

2.1.1. De la refonte de site web au design de services

Personas et services numériques de la bibliothèque

On peut trouver une première trace de l'utilisation de personas en bibliothèque universitaire en mai 2005, dans le cadre de la refonte du site Internet du Gerstein Science Information Centre (Bibliothèque des Sciences et des Sciences de la santé de l'université de Toronto, Canada)¹⁴³, en cohérence avec le contexte dans lequel les personas ont été initialement développés. La méthode, directement inspirée par la lecture de l'ouvrage d'Alan Cooper¹⁴⁴, a été perçue comme « un moyen d'évaluer de façon critique le site Internet, pour s'assurer qu'il répond aux besoins des utilisateurs plutôt qu'aux besoins des bibliothécaires qui l'ont créé »¹⁴⁵. Des données quantitatives (sondages déjà existants) et qualitatives (précédents tests utilisateurs) ont été réunies pour nourrir deux personas : « Cindy Lee »,

¹⁴¹ LALLEMAND Carine, GRONIER Guillaume. *Op. cit.* p. XIII.

¹⁴² *Ibid.*

¹⁴³ CUNNINGHAM, Heather. Designing a web site for one imaginary persona that reflects the needs of many. In: *Computers in Libraries*. Octobre 2005. Vol. 25, n° 9, p.15-19.

¹⁴⁴ COOPER, Alan. *Op. cit.*

¹⁴⁵ CUNNINGHAM, Heather. *Op.cit.* p.16.

étudiante de première année et « Dr. Matthew French », professeur assistant en médecine¹⁴⁶.

Par la suite, plusieurs autres bibliothèques universitaires ont utilisé la méthode au moment de faire évoluer leur site Internet : aux États-Unis, c'est le cas de la Cornell University Library (Ithaca, New-York, 2007)¹⁴⁷, de la Stanford Library (Palo Alto, Californie, 2011)¹⁴⁸, et de l'Utah State University Library (Logan, Utah, 2017)¹⁴⁹, cette dernière ayant vu dans les personas un moyen utile de réorienter son processus « en faveur d'objectifs davantage centrés utilisateurs »¹⁵⁰. Élément intéressant de ce retour d'expérience : sa dimension itérative, puisque la création de six personas s'est faite en deux temps. Une première phase de construction s'est basée sur des données d'usage déjà existantes : entre autres, les résultats de l'enquête LibQUAL+®¹⁵¹ la plus récente, et les transcriptions de deux mois d'échanges recueillis dans le cadre d'un service de questions/réponses par tchat. Ces premières versions de personas ont ensuite été enrichies grâce à une dizaine de tests d'utilisabilité et d'entretiens avec des étudiants, suivis d'une validation auprès de plusieurs bibliothécaires. De son côté, la North Carolina State University Library (NCSU Library, Raleigh, Caroline du Nord, 2010)¹⁵² a fait appel à un consultant extérieur pour la création de sept personas qui, si l'on en croit le témoignage de l'un de ses bibliothécaires, ont contribué à modifier le regard des professionnels sur leurs publics :

« Après la présentation des personas, alors que je marchais [*dans la bibliothèque*], j'ai trouvé que ma vision [*de celle-ci*] et des étudiants qui y travaillaient (...) avait changé. J'étais davantage en mesure de voir la bibliothèque à travers leurs yeux. »¹⁵³

La méthode a par ailleurs été mobilisée au service de la création d'une archive institutionnelle : en 2008, la bibliothèque de l'Université du Colorado

¹⁴⁶ CUNNINGHAM, Heather. *Op.cit.* p.16 -17.

¹⁴⁷ KOLTAY, Zsuzsa et TANCHEVA, Kornelia. Personas and a user-centered visioning process. In: *Performance Measurement & Metrics*. Mai 2010. Vol. 11, n° 2, p. 172-183. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.1108/14678041011064089>.

¹⁴⁸ SNYDMAN, Stuart. A user-centered approach to developing digital collection websites. In: Stanford Libraries, Digital Libraries Blog [en ligne]. 7 février 2013. [Consulté le 23 août 2017]. Disponible à l'adresse : <http://library.stanford.edu/blogs/digital-library-blog/2013/02/user-centered-approach-developing-digital-collection-websites>.

¹⁴⁹ SUNDT, Alex. User Personas as a Shared Lens for Library UX. In: *Weave: Journal of Library User Experience* [en ligne]. 2017. Vol. 1, n° 6. [Consulté le 26 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.3998/weave.12535642.0001.601>.

¹⁵⁰ *Ibid.*

¹⁵¹ Développée aux États-Unis en 2000, LibQUAL +® est une enquête en ligne centrée sur 22 questions qui mesurent les attentes, les souhaits et les perceptions des utilisateurs de bibliothèques par rapport à l'accueil, aux espaces et aux ressources documentaires. Voir BRODKOM Frédéric. Évaluer les attentes et perceptions : l'outil LibQUAL +®, ses avantages et ses limites. In TOUITOU, Cécile (dir.). *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impact*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2016. p.119.

¹⁵² ESKRIDGE, Honora N. et DUCKETT, Kim. Tapping the User Experience to Design a Better Library for Engineering and Textiles Students and Faculty - 2012 ASEE Annual Conference & Exposition. In: *American Society for Engineering Education* [en ligne]. [Consulté le 26 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.asee.org/public/conferences/8/papers/3899/view>.

¹⁵³ LOWN, Cory. Personas, part 2. In: *NCSU Libraries News* [en ligne]. 24 mars 2010. [Consulté le 12 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://news.lib.ncsu.edu/redesign/tag/personas/>.

(Boulder Library) a construit quatre personas à partir d'une vingtaine d'entretiens réalisés avec des enseignants-chercheurs et des étudiants de deuxième cycle.¹⁵⁴

Plusieurs établissements ont également mobilisé les personas au profit du développement ou de l'évolution d'un outil de découverte : c'est notamment le cas, aux Pays-Bas, de la bibliothèque de la Delft University of Technology (TU Delft, 2008)¹⁵⁵, ou, aux États-Unis, de la Johns Hopkins University de Baltimore (Maryland, 2008)¹⁵⁶.

Du côté des bibliothèques de l'université de Cambridge (Royaume-Uni), cette application s'est notamment faite dans le cadre du programme Futurelib¹⁵⁷, un ambitieux projet d'innovation en bibliothèque : ce dernier, piloté par Andy Priestner et réalisé en partenariat avec une agence de design britannique (Modern Human¹⁵⁸), a pour objectif d'« utiliser des méthodes de recherche ethnographique et des techniques centrées sur l'humain pour étudier l'expérience utilisateur (UX) actuelle des bibliothèques, et s'appuyer sur les compétences des bibliothécaires pour tester de nouveaux concepts de services ».¹⁵⁹ À partir d'entretiens qualitatifs et d'observations de type shadowing, quatre personas ont été créés en 2017, destinés à représenter des archétypes d'utilisateurs de l'outil de découverte des bibliothèques (iDiscover) ; ils sont envisagés comme une façon d'accompagner l'évolution continue de ce dernier :

« Dans la mesure où iDiscover jouera, dans les années à venir, un rôle clé dans la vie des étudiants et des équipes de Cambridge, il est important que du temps et des efforts soient consacrés au développement d'une interface basée sur leurs besoins, leurs comportements et leurs préférences. »¹⁶⁰

Personas et programmation d'espaces ou de services

À la NCSU Library, en Caroline du Nord, dix nouveaux personas ont été développés en 2012 « pour planifier les espaces et les services »¹⁶¹ d'un projet de construction : la James B. Hunt Jr. Library, vouée à « redéfinir la bibliothèque du XXI^{ème} siècle en matière de services, de technologie et d'espaces d'apprentissage »¹⁶². À cette époque, les bibliothèques de la NCSU portaient déjà une attention particulière à la recherche ethnographique : leur expérience de

¹⁵⁴ MANESS, Jack M., MIASKIEWICZ, Tomasz et SUMNER, Tamara. Using Personas to Understand the Needs and Goals of Institutional Repositories. In : *D-Lib Magazine* [en ligne]. Septembre 2008. Vol. 14, n° 9/10. [Consulté le 26 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.dlib.org/dlib/september08/maness/09maness.html>.

¹⁵⁵ CLAVEL, K. Persona-based development of a new discovery system using MERESCO open-source components [en ligne]. London, 15 octobre 2009. [Consulté le 13 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : https://www.researchgate.net/publication/38144560_Persona-based_development_of_a_new_discovery_system_using_MERESCO_open-source_components.

¹⁵⁶ Voir <https://wiki.library.jhu.edu/x/IHg>.

¹⁵⁷ FUTURELIB. iDiscover: Examining the user experience. Dans : *FutureLib* [en ligne]. 31 octobre 2017. [Consulté le 10 janvier 2018]. Disponible à l'adresse : <https://futurelib.files.wordpress.com/2017/11/idiscoverreport.pdf>.

¹⁵⁸ <http://modernhuman.co/futurelib/>.

¹⁵⁹ Voir le rapport de septembre 2015 de Futurelib disponible à l'adresse suivante : <https://futurelib.files.wordpress.com/2015/09/futurelib-whohas-report-september-2015.pdf>.

¹⁶⁰ FUTURELIB. *Op.cit.*

¹⁶¹ ESKRIDGE, Honora N. et DUCKETT, Kim, *op.cit.*

¹⁶² *Ibid.*

nombreuses méthodes qualitatives (*focus groups* ; entretiens ; journaux photographiques etc.) les a d'ailleurs conduits à publier en 2010 le *Learning Space Toolkit*¹⁶³, une boîte à outils regroupant des méthodes qui permettent d'évaluer les besoins des usagers et de concevoir des espaces et services innovants. Après avoir réalisé des entretiens avec des enseignants et des étudiants - futurs utilisateurs de la James B. Hunt Jr. Library - plusieurs équipes de bibliothécaires ont construit dix personas permettant de « garder les étudiants et les chercheurs au cœur de la conception des nouveaux espaces et services »¹⁶⁴. Les contraintes de calendrier les ont conduits à combiner *ad hoc* et *data-driven* personas pour commencer le travail de création pendant que les données issues des entretiens étaient retranscrites¹⁶⁵. Utilisés par la suite en association avec des parcours usagers, les personas ont par ailleurs été perçus comme un outil de formation interne destiné à créer « une compréhension partagée des usagers et de leurs besoins »¹⁶⁶.

On repère également la construction de huit personas en 2013 du côté de la bibliothèque de la Delft University of Technology (TU Delft, Pays-Bas) dans le cadre d'un projet intitulé *Living Campus*, destiné à concevoir des espaces, sur l'ensemble du campus, où passer du temps, faire des rencontres et travailler¹⁶⁷.

Le congrès de l'IFLA qui s'est tenu à Lyon en 2014 avait été l'occasion pour la Bibliothèque de l'Université Aalto (Helsinki, Finlande) de présenter un projet de design de services dédié à son futur Learning center¹⁶⁸, dans lequel on peut repérer la démarche des personas. Pilotée par une agence de design (Kuudes Kerros), la conception des services de la bibliothèque avait pour vocation d'impliquer ses futurs utilisateurs ; des groupes de travail mêlant des étudiants, des chercheurs et des personnels de la bibliothèque ont ainsi commencé par réaliser des entretiens qualitatifs :

« Nous n'avons pas demandé aux utilisateurs de proposer des idées pour de nouveaux services de la bibliothèque, mais à la place, nous avons étudié la routine et la vie quotidienne sur le campus. De cette façon, nous avons mis la main sur les besoins concrets des utilisateurs. »¹⁶⁹

Les groupes d'usagers, ou « profils »¹⁷⁰ identifiés à partir de ces entretiens (dont trois profils d'étudiants distingués en fonction de leurs comportements) ont ensuite servi de cadre à la conception de nouveaux services.

À la Brigham Young University (Provo, Utah), c'est avec la collaboration d'étudiants en quatrième année de communication que dix personas ont été créés à partir de données existantes, complétées par de l'observation, des entretiens et des

¹⁶³ <https://learningspacetoolkit.org/> pour la version originale. Une traduction française est disponible à l'adresse suivante : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64605-learning-space-toolkit-une-boite-a-outils-pour-les-espaces-ressources.pdf>.

¹⁶⁴ ESKRIDGE, Honora N. et DUCKETT, Kim. *Op.cit.*

¹⁶⁵ ESKRIDGE, Honora N. et DUCKETT, Kim. *Op.cit.*

¹⁶⁶ *Ibid.*

¹⁶⁷ MANTEL, E. et VAN WEZENBEEK, W.J.S.M. *Making the user really matter – a test case from Delft*. [en ligne]. 14 octobre 2014. [Consulté le 7 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.3196/1864295014614594>.

¹⁶⁸ <http://library.ifla.org/715/1/149-ramo-en.pdf>.

¹⁶⁹ Jari Danielsson, Kuudes. *Ibid.*

¹⁷⁰ *Ibid.*

focus groups, pour s'assurer que les services proposés par la bibliothèque correspondaient bien aux besoins de ses usagers¹⁷¹.

Personas et études exploratoires

Des personas ont également été conçus en bibliothèque universitaire sans être rattachés à un projet d'action spécifique.

La Montana State University (MSU, Bozeman, Montana) affiche ainsi quatre personas sur son site Internet dans le cadre de son « *Design Research Working Group* »¹⁷². Ce dernier regroupe des bibliothécaires intéressés par les méthodes UX et le design de services, désireux de diffuser une approche centrée utilisateurs au sein de la bibliothèque. « Notre travail se concentre moins sur la prise de décisions que sur le processus de recherche en design. »¹⁷³

Quant aux bibliothèques de la New York University (NYU), elles se sont fixées pour objectif de répondre à une critique susceptible d'être adressée aux personas : « leur manque de rigueur et de précision »¹⁷⁴. Sans être associée à un projet de design en particulier, une étude a donc été menée pour créer des personas à partir du codage de 168 transcriptions d'échanges tirés du service de questions/réponses par tchat *Ask a Librarian*. Pertinence de la démarche : ce service « génère de significatives données quantitatives et qualitatives, de nature similaire à la recherche ethnographique »¹⁷⁵ ; par ailleurs, les échanges par tchat prennent souvent la forme de conversations orientées sur « les besoins spécifiques des utilisateurs et leurs interactions avec les outils, les services et les ressources de la bibliothèque »¹⁷⁶.

2.1.2. Éléments de réflexion

Ce rapide panorama permet tout d'abord de souligner l'attention portée à la communication par les bibliothèques précédemment évoquées. Plusieurs d'entre elles affichent en effet sur des blogs dédiés, ou directement sur leur site Internet, l'avancée de projets en cours¹⁷⁷ ou les méthodes utilisées dans le cadre d'évolution de services. En constatant que certaines bibliothèques - notamment celles de l'Université de Stanford et de Cambridge¹⁷⁸ - partagent publiquement leurs personas, on peut envisager ces derniers comme une façon innovante et originale, pour une BU, de communiquer sur les services qu'elle propose à ses usagers. Dans ce cas, il est nécessaire de s'interroger en amont du projet sur la façon dont on

¹⁷¹ ZAUGG, Holt et RACKHAM, Scott. 2016. Identification and development of patron personas for an academic library. In : *Performance Measurement and Metrics*. [en ligne]. [Consulté le 11 juillet 2016. Vol. 17, n° 2, p. 124 133. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.1108/PM-04-2016-0011>.

¹⁷² <https://www.lib.montana.edu/design-research/personas/>.

¹⁷³ *Ibid.*

¹⁷⁴ TEMPELMAN-KLUIT, Nadaleen et PEARCE, Alexa. *Invoking the User from Data to Design*. In : *College & Research Libraries*. 9 janvier 2014. Vol. 75, n° 5, p. 616 640. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.5860/crl.75.5.616>.

¹⁷⁵ *Ibid.*

¹⁷⁶ *Ibid.*

¹⁷⁷ Voir notamment le projet de refonte de site web de la NCSU Library : <http://news.lib.ncsu.edu/redesign/>.

¹⁷⁸ Voir <http://library.stanford.edu/blogs/digital-library-blog/2011/06/personas> et <https://futurelib.files.wordpress.com/2017/11/idiscoverreport.pdf>.

souhaite illustrer ses personas, en privilégiant des photos issues de banques d'images libres de droits.

Autre élément intéressant à relever : la collaboration de certaines bibliothèques, notamment américaines, avec des consultants ou des agences de design - une formule potentiellement limitée en France dans un contexte de restrictions budgétaires - mais aussi avec des enseignants et leurs étudiants¹⁷⁹. Ce type de collaboration, susceptible de rapprocher bibliothécaires et enseignants-chercheurs, paraît d'autant plus pertinent à projeter dans le cadre d'universités françaises qui offrent une formation en sociologie ou en anthropologie. Imaginons une BU désireuse de créer des personas sur la base d'une enquête inspirée de méthodes ethnographiques, qui serait menée en partenariat avec des étudiants : le travail de ces derniers servirait le projet de la bibliothèque tout en étant inscrit dans la maquette pédagogique de la licence ou du master concerné(e).

Soulignons enfin la diversité des données - quantitatives et qualitatives - utilisées par les bibliothèques précédemment citées pour nourrir leurs personas. Si certaines bénéficiaient déjà, en amont de leur projet, d'une précieuse expérience de recherche utilisateurs (enquêtes, tests utilisateurs, sondes culturelles...), d'autres ont mobilisé les informations recueillies dans le cadre d'une enquête LibQUAL+®, ou dans les échanges tirés de services de questions/réponses à distance - soit deux types de données dont disposent de nombreuses BU françaises.

2.2. QUELLES EXPERIENCES DANS LES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES FRANÇAISES ?

Le design UX appliqué aux bibliothèques, et plus encore la méthode des personas, sont des démarches récentes dans les bibliothèques universitaires françaises. En plus du retour d'expérience déjà partagé par Marc Scherer lors de la journée d'étude du 46^{ème} congrès de l'ADBU, cinq utilisations de personas ont été recueillies dans le cadre des recherches effectuées pour ce mémoire, auxquelles est venu s'ajouter un projet actuellement en cours à la Bibliothèque Universitaire du SCD de l'université Paris Nanterre.

Ces expériences sont envisagées comme autant de cas d'étude permettant de confronter les principes de la méthode à la réalité du terrain : dans certains cas, les personas ont été appréhendés comme des outils d'aide à la programmation de services ou à la conception d'un site Internet ; dans d'autres, ils témoignent d'une démarche plus exploratoire, qui suppose de mobiliser les personas comme des outils médiateurs, contribuant notamment à sensibiliser les équipes ou à communiquer sur un projet.

La diversité des expériences menées - notamment en termes d'échelle, d'objectifs visés et d'organisation des ateliers - révèle une vraie curiosité à l'égard d'une démarche qui ne vient pas du monde des bibliothèques ; elle témoigne

¹⁷⁹ Pour d'autres exemples d'enquêtes ethnographiques menées en bibliothèques universitaires en collaboration avec des étudiants, voir WASHBURN, Allyson et BIBB, Sheila C. Students Studying Students: An Assessment of using Undergraduate Student Researchers in an Ethnographic Study of Library Use. *Library & Information Research*. 2011, Vol. 35, n° 109, p. 55-64.

également de la capacité d'adaptation des professionnels, conscients de ne pas appliquer la méthode « à la lettre ».

Pour restituer au mieux les expériences retenues, des entretiens ont été menés avec les professionnels ayant initié ou encadré des ateliers dédiés à la création et/ou l'animation de personas. Dans un deuxième temps, le ressenti et les observations d'agents ayant participé à ces différents ateliers ont été recueillis au moyen d'un questionnaire qualitatif et/ou d'entretiens par téléphone : autant d'étapes qui sont venues nourrir la présentation des sept cas d'étude envisagés.

2.2.1. Les personas, outils d'aide à la conception

Utilisation des personas dans le schéma directeur des services du futur GED Condorcet

Contexte

Le Campus Condorcet Paris-Aubervilliers, Cité des Humanités et des Sciences sociales, ouvrira en 2019, réunissant onze établissements d'enseignement supérieur et de recherche¹⁸⁰. Ce campus international, destiné à « doter les sciences humaines et sociales d'une nouvelle infrastructure de recherche et de formation à la recherche »¹⁸¹, est implanté sur deux sites : à Paris, Porte de la Chapelle, et à Aubervilliers. C'est au cœur de ce dernier site que se construit le Grand Établissement Documentaire (GED) réalisé par l'agence d'architecture Elizabeth de Portzamparc : il rassemblera une cinquantaine de bibliothèques, services d'archives et centres documentaires spécialisés en sciences humaines et sociales, actuellement répartis sur plusieurs implantations. Le bâtiment de 23000 m² accueillera un million de documents, dont 80% en libre accès, 1400 places de lecture, 45 salles de travail en groupe et de séminaire, et une centaine de professionnels de la recherche et de la documentation¹⁸². Bibliothèque de recherche, le GED offrira aussi des espaces accessibles à tous les publics : il est en effet conçu comme un lieu de rencontres et de vie pour le campus, comme pour les riverains. On y trouvera notamment un espace d'exposition, une salle d'actualité dédiée à la recherche vivante, une salle de conférence et de projection, un auditorium, un espace d'accueil pour les étudiants de premier cycle, un café et une librairie¹⁸³.

En juillet 2014, le pilotage de la programmation de l'ensemble des services aux publics du GED a été confié à Marc Scherer¹⁸⁴ et Francine Filoche, chargés de mission Services aux publics. Le projet, devant prendre la forme d'un schéma directeur des services, devait être réalisé « *en pensant les publics au centre* »¹⁸⁵ et

¹⁸⁰ Les universités Paris 1 Panthéon-Sorbonne, Paris 3 Sorbonne-Nouvelle, Paris 8 Vincennes-Saint Denis, Paris 13 et Paris 10 Nanterre (depuis janvier 2018), l'École des hautes études en sciences sociales (EHESS), l'École pratique des hautes études (EPHE), l'École nationale des Chartes, le Centre national de la recherche scientifique (CNRS), l'Institut national d'études démographiques (INED), la Fondation Maison des sciences de l'homme.

¹⁸¹ <https://www.campus-condorcet.fr/Le-campus/Le-projet/La-cite-des-humanites-et-des-sciences-sociales>.

¹⁸² Voir <https://www.campus-condorcet.fr/La-recherche-et-la-formation/Le-Grand-equipement-documentaire/Les-chiffres-cles-du-grand-equipement-documentaire>.

¹⁸³ Voir <https://www.campus-condorcet.fr/La-recherche-et-la-formation/Le-Grand-equipement-documentaire/Les-espaces-publics>.

¹⁸⁴ Marc Scherer est aujourd'hui Directeur scientifique à la Bibliothèque Sainte-Geneviève.

¹⁸⁵ Propos recueillis à Aubervilliers le 19 avril 2017.

en co-construction avec les dix établissements fondateurs. Les contraintes de calendrier et l'éclatement des publics actuels ne permettaient pas d'envisager la réalisation d'une enquête supposant la participation d'une cinquantaine de bibliothèques - enquête qui aurait de toute façon été datée au moment de l'ouverture du GED. Le projet impliquait donc le recours à une approche « innovante et originale »¹⁸⁶, en l'occurrence la méthode des personas, dans laquelle le GED Condorcet a trouvé de nombreux atouts :

- « - Elle part des besoins des publics ;
- Elle permet de construire des services ;
- Elle est bien documentée tout en laissant suffisamment de liberté pour le cas très particulier du campus Condorcet ;
- Elle permet d'impliquer personnels et usagers puisqu'elle repose sur une équipe aux profils variés, qui apportent chacun une expérience, une vision et un point de vue différents ;
- Elle est dotée d'une dimension ludique tout étant sérieuse. »¹⁸⁷

Déroulement des ateliers

Entre octobre 2014 et décembre 2015, une quinzaine de personnes issues des dix établissements fondateurs du campus Condorcet - certaines de bout en bout, d'autres arrivées en cours de route en fonction des changements de poste - se sont donc réunies une demi-journée par mois pour construire le schéma directeur des services du futur GED ; les cinq premiers ateliers ont été dédiés au développement des personas. L'originalité du projet tient à la composition de ce groupe de travail : constitué à la fois de bibliothécaires et documentalistes et de doctorants et enseignants-chercheurs, il impliquait une co-construction des personas et des services, confrontant points de vue usagers et perspectives de professionnels de la documentation. En mêlant les générations, les parcours, les catégories et les postes, différentes perceptions des publics ont été partagées.

La toute première étape de la réflexion a consisté à noter sur un tableau l'ensemble des *a priori* et des stéréotypes associés aux usagers « pour mieux s'en débarrasser »¹⁸⁸. Par la suite, chacun des membres du groupe a inscrit sur des post-it les besoins qu'il identifiait, exprimés à la première personne du singulier, et donc, pour les professionnels de la documentation, du point de vue des publics :

« Les personas obligent à se mettre dans la peau de l'utilisateur et évitent deux écueils : l'excès d'humilité - " je ne suis pas légitime" - et l'excès d'arrogance - " je connais déjà les besoins des usagers". »¹⁸⁹

En tout, environ 300 besoins élémentaires ont été identifiés, puis réorganisés pour dégager des profils. Constat intéressant : le premier exercice consistait à essayer de regrouper ces besoins selon des catégories d'utilisateurs préalablement

¹⁸⁶ *Ibid.*

¹⁸⁷ *Ibid.*

¹⁸⁸ Propos recueillis à Aubervilliers le 19 avril 2017.

¹⁸⁹ Propos recueillis par téléphone le 10 mai 2017.

déterminées (souvent liées au niveau d'études : L, M, D, Recherche) afin de montrer qu'une telle segmentation n'était pas pertinente pour dégager des profils homogènes : un même besoin était en effet susceptible d'être associé à plusieurs de ces catégories spontanées. Pour donner naissance à des « squelettes » de personas, un raisonnement plus intuitif a donc été privilégié, renvoyant à un même type d'utilisation de la bibliothèque. « Il faut tâtonner, bricoler », explique Marc Scherer : « l'important est bien que les personas, à eux tous, possèdent ou expriment l'ensemble des besoins identifiés »¹⁹⁰.

Entre deux ateliers, Marc Scherer et Francine Filoche travaillaient à la rédaction des fiches persona : diffusées au reste du groupe sous la forme de documents partagés, celles-ci se voyaient régulièrement commentées et enrichies. Par souci de cohérence et d'équilibre, mais aussi pour prendre en compte des besoins identifiés en cours de route, le nombre de personas identifiés est ainsi passé de dix à douze¹⁹¹. Présentées « à l'italienne »¹⁹², ces fiches comportent d'une part le nom du persona, une citation, des éléments biographiques et le profil d'utilisation des services envisagés ; d'autre part, un récit racontant au présent la façon de travailler du persona et les problèmes potentiellement rencontrés par ce dernier¹⁹³ : « il faut que les personas soient crédibles, pour que l'on puisse entrer en empathie avec eux »¹⁹⁴. Toutefois, et c'est « un regret »¹⁹⁵, ces fiches n'intègrent pas de visage, aucune solution (photo ou dessin) n'ayant été jugée concluante par le groupe.

La dimension itérative de la création des personas a également pris la forme d'une validation auprès d'usagers réels : la consultation, en cours de route, d'enseignants chercheurs, a notamment permis de recueillir leurs points de vue - en l'occurrence très positifs sur la méthode - et de vérifier la cohérence des personas, réajustés et enrichis en conséquence :

« Les personas sont une méthode de travail souple et évolutive : ils vivent. Une veille régulière, jusqu'à l'ouverture de la bibliothèque et au-delà, peut ainsi permettre de les ajuster, selon que des besoins apparaissent ou disparaissent. »¹⁹⁶

Dernière étape de travail pour le groupe : la construction du schéma directeur des services proprement dit, à partir des personas, et toujours sous une forme itérative. Une fois les besoins élémentaires identifiés, une première liste de services embryonnaires a en effet été envisagée avant d'être retravaillée. La numérisation à la demande fournit un exemple concret du processus adopté : ce service, qui correspondait à un besoin identifié chez l'un des personas, a été en partie construit avant d'être associé à un autre persona. Il s'agissait de vérifier si ce dernier était susceptible d'en avoir besoin lui aussi, d'imaginer de quelle manière il pouvait être amené à l'utiliser, et, le cas échéant, d'affiner le service en conséquence. Cette démarche a permis d'aboutir à une offre de 139 services, reliés

¹⁹⁰ Propos recueillis par téléphone le 29 mai 2017.

¹⁹¹ Voir annexe 3 p.93.

¹⁹² C'est-à-dire deux pages A4 présentées dans le sens de la largeur.

¹⁹³ Voir annexe 4 p.94-95

¹⁹⁴ Marc Scherer, propos recueillis par téléphone le 10 mai 2017.

¹⁹⁵ *Ibid.*

¹⁹⁶ *Ibid.*

aux personas sous la forme d'un « diagramme radar » qui indique le degré de besoin du service pour chacun des douze personas créés¹⁹⁷.

Observations

Soulignons tout d'abord l'aboutissement de la création de personas à une telle échelle, favorisé par le soutien à la démarche des deux chefs de projet successifs du GED : Odile Grandet et Stéphanie Groudiev. Pour Marc Scherer, les méthodes UX, parce qu'elles supposent une approche concrète, incitent à se lancer, et contribuent justement « à dépasser la paralysie qui peut survenir face à la complexité et au gigantisme »¹⁹⁸.

Il souligne par ailleurs le nécessaire travail de pédagogie que suppose ce type de démarche, « récente, et donc susceptible d'être mal interprétée »¹⁹⁹. Quand elle a été présentée au comité de pilotage du GED, la méthode des personas n'a pas forcément été immédiatement comprise : « elle a soulevé beaucoup de questions, mais c'est finalement la curiosité qui l'a emporté. »²⁰⁰ Avec le recul, Marc Scherer envisagerait également de modifier le calendrier d'application de la méthode, en rassemblant les séances dédiées à la construction des personas sur deux journées entières, à une semaine ou quinze jours d'intervalle : « par souci d'efficacité, je concentrerais davantage le travail créatif. »²⁰¹.

Élément intéressant à relever, propre à la composition du groupe de travail : la co-construction des personas entre bibliothécaires et usagers a favorisé l'expression de besoins non conscients, qui ne seraient pas forcément sortis d'une enquête classique. Citons par exemple l'expertise et le conseil dans les domaines du droit de la propriété intellectuelle et de l'identité numérique : ils n'étaient pas identifiés par les chercheurs comme des services pouvant être rendus par la bibliothèque, « ils n'ont donc pas été spontanément exprimés par les premiers concernés »²⁰². Du côté des professionnels de la documentation, « c'est moins le panachage des profils qui compte - dans une optique de segmentation marketing - que la variété des responsabilités et des expériences. Car les apports à la discussion reflètent une perception des publics dans des circonstances différentes »²⁰³.

Notons par ailleurs, dans un contexte de construction de bibliothèque, la possibilité pour la maîtrise d'œuvre de s'appuyer sur les personas. Un document a ainsi été rédigé pour présenter des « cas d'utilisation » d'espaces sous la forme de scénarios envisageant l'usage d'une salle par différents personas ; il exprime concrètement des besoins fonctionnels d'aménagement, par exemple en matière d'éclairage ou de prises électriques.

Les personas ont également été utilisés pour affiner la programmation, notamment celle de la banque d'accueil ; dans les mois précédant l'ouverture, ils

¹⁹⁷ Voir annexe 5 p.96.

¹⁹⁸ Propos recueillis par téléphone le 29 mai 2017.

¹⁹⁹ *Ibid.*

²⁰⁰ Propos recueillis à Aubervilliers le 19 avril 2017.

²⁰¹ *Ibid.*

²⁰² *Ibid.*

²⁰³ *Ibid.*

serviront aussi à instruire le circuit des lecteurs. Enfin, destinés à vivre jusqu'à l'ouverture de la bibliothèque, les personas sont également susceptibles de servir, en interne, la réflexion sur la vie de campus ou les services informatiques.

Utilisation des personas pour le nouveau site Internet du SID de l'Université Grenoble Alpes

Contexte

Le 1^{er} janvier 2016, la fusion administrative des trois universités grenobloises a donné naissance à l'Université Grenoble Alpes, multidisciplinaire. Les deux SICD préexistants ont également fusionné pour former un unique Service interuniversitaire de documentation (SID), nécessitant le développement d'une identité en ligne commune, et donc, d'un site Internet commun. Guidé par la volonté de mettre l'utilisateur au centre des préoccupations, un groupe de travail, initié par la mission Communication du SID, a été chargé de travailler sur les fonctionnalités du nouveau site avec l'aide de personas. La méthode avait déjà été évoquée au sein de l'établissement, notamment par Marie Déage, directrice des services aux publics, qui avait suivi la journée d'étude du 46^{ème} congrès de l'ADBU à Nice ; de son côté, Marion Etasse, ingénieur d'études chef du service « Outils, Support, Innovation » au sein de la Direction des Systèmes d'Information Documentaire, était déjà familière des méthodes de *Design Thinking*. C'est elle qui a animé, ou co-animé, les quatre premiers ateliers dédiés à la création des personas, autour d'une idée phare : ne pas réaliser « un site de bibliothécaires pour les bibliothécaires »²⁰⁴, mais adopter le point de vue de l'utilisateur pour comprendre ses besoins essentiels.

Déroulement des ateliers

Une douzaine de personnels des bibliothèques composaient le groupe de travail, qui mêlait services, fonctions et catégories, mais aussi différents sites : les bibliothèques de Sciences, de Droit et Lettres, de Médecine Pharmacie et de Professorat Éducation - qui accueillent des usagers aux pratiques très différentes - étaient ainsi représentées au sein de l'équipe. Ce choix garantissait l'apport de sensibilités et de points de vue complémentaires, en fonction de la culture métier des agents réunis.

Passée une étape d'explication et de remise en contexte de la méthode, les ateliers, d'une durée de deux heures, ont d'abord pris la forme de deux séances de *brainstorming*²⁰⁵ destinées à « laisser fuser les idées »²⁰⁶ et à veiller à ce que chacun s'exprime sans restriction. À cette étape, les membres du groupe ont notamment noté sur des post-it les différents usagers auxquels ils pensaient, et les types de besoins qu'ils identifiaient. Le côté convivial des ateliers a bénéficié d'une attention particulière - boissons et gâteaux étaient proposés - pour mettre les participants à l'aise et stimuler ainsi leur créativité. « La dimension ludique et la

²⁰⁴ Marion Etasse, propos recueillis à Grenoble le 19 mai 2017.

²⁰⁵ Le *brainstorming* (littéralement « remue-méninges ») est « une technique issue du marketing d'entreprise. Un animateur sollicite les idées de chaque membre du groupe, en veillant à ce que tout type d'idées, même les plus singulières, puisse s'exprimer ». Voir JACQUINET, Marie-Christine (dir). *Créer des services innovants*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, novembre 2011. p.46.

²⁰⁶ Marion Etasse, *op.cit.*

convivialité libèrent la parole », explique Marion Etasse, tout en permettant de « s'affranchir des barrières que l'on dresse parfois soi-même dans un cadre professionnel »²⁰⁷.

Les pages Facebook des différentes bibliothèques du campus ont été consultées pour recueillir d'éventuels commentaires d'utilisateurs. Les études de public déjà existantes ont été mobilisées *a minima*, dans la mesure où elles n'étaient pas suffisamment récentes, mais le groupe de travail a pu s'appuyer sur de rapides entretiens réalisés en amont de la construction des personas : il s'agissait, pour chacun des membres du groupe, d'interroger trois ou quatre étudiants à propos de leur utilisation du site Internet et de leur expérience de navigation. Ce travail préalable, bien que restreint au public présent en bibliothèque - qui ne recoupe pas forcément le public distant - a amené le groupe à identifier un large spectre d'utilisateurs, mais aussi à envisager les besoins particuliers et les priorités de chacun au moment d'utiliser le site Internet :

« Cette méthode permet de se concentrer sur la variété de nos usagers, de sortir d'une vision globale et de la tentation de satisfaire tout le monde à la fois »²⁰⁸.

Des premiers personas ont ensuite été travaillés en sous-groupe, à partir de grandes thématiques issues des besoins préalablement identifiés ; un prénom leur a été donné, auquel les membres de l'équipe se sont référés rapidement. La mise en commun de ce travail a permis d'aboutir à six personas²⁰⁹, dont les fiches ont été formalisées par Marion Etasse et Estelle Le Normand, de la mission Communication du SID, en s'inspirant du modèle proposé sur le site *We Love Users*²¹⁰.

Compte tenu de la contrainte technique liée au projet - l'arborescence du site du SID devait impérativement reproduire celle du site de l'université - l'impact des personas sur les fonctionnalités du nouveau site s'est particulièrement fait sentir en termes d'accès à l'information et de choix de terminologie. Le vocabulaire utilisé sur le site correspond volontairement au point de vue de l'utilisateur : dans la rubrique Services, les intitulés des sous-rubriques renvoient ainsi aux objectifs des publics : « emprunter des documents » ; « trouver une place », « réserver des espaces » etc.²¹¹

L'utilisation des personas s'est arrêtée au stade de l'idéation : par manque de temps, il n'a pas été possible de poursuivre la démarche jusqu'à une phase de prototypage et d'itération en amont du lancement du nouveau site. Toutefois, quelques semaines après la mise en route de ce dernier, le groupe de travail s'est retrouvé pour échanger sur des ajustements potentiels et pour préparer des tests d'utilisabilité : ces derniers ont permis d'observer la navigation des utilisateurs réels

²⁰⁷ Marion Etasse, *op.cit.*

²⁰⁸ *Ibid.*

²⁰⁹ Thomas enseignant-chercheur en neurosciences ; Xavier, étudiant en L1 (Économie) ; Inès, étudiante en 3ème année de Médecine ; Julien, étudiant de M1 (Chimie) ; Asna, doctorante FLE, auxquels a été ajouté le persona d'un sportif de haut niveau handicapé. Voir exemple en annexe 6 p.97.

²¹⁰ *Op.cit.* Disponible à l'adresse : <http://www.weloveusers.com/formation/apprendre/personas.html>

²¹¹ Voir <https://bibliotheques.univ-grenoble-alpes.fr/services/>.

sur le nouveau site, de prendre en compte les remarques enregistrées et de faire évoluer certains éléments en conséquence.

Observations

Envisagés comme des outils d'aide à la conception, les personas ont invité les membres du groupe de travail à se mettre dans la peau des futurs utilisateurs du nouveau site Internet du SID ; ils ont concrètement incarné une démarche centrée sur les publics : « Je pense que nous ne serions pas parvenus à aller aussi loin dans notre volonté de nous mettre à la place de l'utilisateur si nous n'avions pas créé ces personas. »²¹² Autre bénéfice identifié : la possibilité de s'appuyer sur les personas pour faire certains arbitrages, par exemple au moment de déterminer les éléments devant apparaître dès la page d'accueil du site.

Les personas ont également joué un rôle dans la dynamique d'équipe du groupe de travail :

« Nous sommes au contact d'utilisateurs aux pratiques différentes : le fait de créer des personas oblige à s'approprier des publics que l'on connaît moins. Cela nous a permis de savoir quelles étaient les pratiques dans les autres bibliothèques, de nourrir notre culture professionnelle ; cela nous a rassemblés. »²¹³

Parmi les points susceptibles d'être améliorés, la question du calendrier ressort : avec davantage de temps, Marion Etasse évoque la possibilité d'appliquer la méthode de façon plus poussée, de réaliser une enquête de public dédiée au projet, mais aussi de trouver un meilleur équilibre entre initiation à la méthode et mise en situation :

« L'idéal serait de pouvoir envoyer certains membres du groupe de travail se former à la démarche en amont, pour qu'ils se l'approprient et puissent à leur tour la transmettre au reste du groupe. »²¹⁴

Utilisation des personas pour la création d'un centre de ressources et de culture numériques à la Bibliothèque Universitaire du SCD de l'université Paris Nanterre

Contexte

Le SCD de l'université Paris Nanterre est notamment composé d'une Bibliothèque Universitaire (BU) de 9000 m², engagée depuis 2011 « dans un vaste programme de rénovation de ses espaces et de ses services en vue de son adaptation aux nouvelles attentes du public »²¹⁵. Dans le cadre de la rénovation d'une aile de la bibliothèque, destinée à accueillir un centre de ressources et de culture numériques, neuf groupes de travail ont été constitués à la rentrée 2017 pour déterminer les services susceptibles d'être proposés dans ce futur espace. L'un de ces groupes, encadré par Sophie Tingaud, conservatrice adjointe à la

²¹² Marion Etasse, *op.cit.*

²¹³ *Ibid.*

²¹⁴ *Ibid.*

²¹⁵ <http://scd.parisnanterre.fr/nous-connaître/service-commun-de-la-documentation-scd-/>.

responsable des Services aux publics, est chargé d'étudier les publics et leurs besoins en utilisant des personas : une méthode découverte par la directrice du SCD, Evelyne Dieckhoff, au congrès 2016 de l'ADBU, et perçue comme un moyen de « donner à ce projet l'orientation la plus pertinente possible par rapport aux besoins des publics »²¹⁶. Bien que les travaux de ce groupe soient encore en cours, les premiers éléments de construction des personas se révèlent pertinents pour notre réflexion sur l'application de la méthode en BU, et tout particulièrement sur sa dimension itérative.

Organisation des premiers ateliers

Le groupe de travail est composé de sept agents, toutes catégories et tous départements confondus, qui se retrouvent tous les deux mois depuis octobre 2017 ; un point d'étape mensuel est également inscrit au programme. Seul l'un des membres du groupe connaissait déjà la méthode des personas, dont la présentation a occupé une partie de la première réunion. Une séance de *brainstorming* a ensuite permis de dégager une première série de profils envisagés, que chacun a alimentés en se basant sur sa propre connaissance des usagers, sur de précédentes enquêtes de publics - en particulier une enquête de 2016 qui interrogeait les étudiants sur leur vision de la bibliothèque du futur et sur la lecture d'une documentation récente sur les publics universitaires

La deuxième réunion du groupe a été l'occasion de présenter, discuter et nourrir collectivement ces premières versions de personas, destinées à être enrichies par des entretiens individuels et des *focus groups*. Un guide d'entretiens²¹⁷ a d'ailleurs été collectivement mis au point, plus spécifiquement axé sur le numérique et sur les besoins spécifiques des chercheurs et des étudiants ; des photos seront utilisées pour recueillir les besoins des étudiants en termes d'espaces de travail, de mobilier et de matériel ; de nouveaux usagers, peu connus jusqu'à présent, sont également envisagés, notamment des auto-entrepreneurs ou des personnes en recherche d'emploi susceptibles de s'inscrire dans le futur espace. Celui-ci aura également vocation à accueillir des classes de collégiens et de lycéens.

A terme, les personas prendront la forme de fiches conçues par la graphiste du Service communication de la bibliothèque. Celles-ci seront communiquées à l'ensemble des groupes de travail, qui pourront les utiliser à la fois comme un outil d'aide à la conception des services du futur centre de ressources et de culture numériques, et comme un outil d'aide à la décision. Une fois le nouvel espace ouvert, les personas continueront à être enrichis « grâce aux enquêtes menées par la bibliothèque, mais également aux échanges quotidiens entre le personnel et les usagers »²¹⁸.

²¹⁶ Sophie Tingaud, propos recueillis par téléphone le 4 octobre 2017.

²¹⁷ Voir annexe 7 p.98-100.

²¹⁸ Sophie Tingaud, propos recueillis par mail le 8 février 2018.

Observations

Il sera particulièrement intéressant de suivre l'avancée de ce projet, notamment pour observer la façon dont les groupes de travail qui n'ont pas créé les personas s'emparent de ces derniers. Lors de la présentation d'un point d'étape à l'ensemble du personnel de la BU, « la méthode a été très bien perçue : plusieurs agents ont souhaité participer au travail d'entretiens (...) ; les autres groupes se sont montrés assez impatients de pouvoir travailler à partir des personas créés »²¹⁹. La communication autour du projet passe également par un blog interne, qui lui est spécifiquement dédié.

En termes de calendrier, soulignons les bénéfices tirés de la création de personas en deux temps : le groupe de travail a pu commencer à travailler à partir de données existantes ou secondaires, qui seront complétées par les informations issues des entretiens et des *focus groups*, permettant d'enrichir et d'affiner, selon un processus itératif, les premiers personas créés.

La dimension de convergence des personas transparaît également dans ce retour d'expérience puisque ces derniers ont pour objectif de « favoriser le partage d'une vision commune, détaillée et aussi fidèle que possible des usagers »²²⁰.

2.2.2. Les personas, outils de projection

Utilisation des personas pour le projet de Learning centre de l'université de Bourgogne

Contexte

En 2020, l'université de Bourgogne accueillera sur le campus de Dijon un Learning centre issu de la rénovation et de la réhabilitation de la Bibliothèque universitaire de Sciences : les équipes de cette dernière seront rejointes par le personnel de la BU Santé. Pour accompagner ce projet, six groupes de travail mixtes ont été organisés entre janvier et juin 2017. Comme l'explique Karine Monnet, conservatrice adjointe à la Responsable de la Bibliothèque de Sciences, il s'agissait de se projeter dans la réflexion sur le contenu et les perspectives du futur Learning centre, et de souder les deux équipes :

« Les collègues ne se connaissent pas : ils ont des expériences et une ancienneté variées, ils sont aussi au contact de publics distincts, plus ou moins captifs, avec des problématiques différentes. L'objectif était de les faire travailler ensemble, de forger une culture commune. »²²¹

Chacun des groupes de travail a été chargé de se pencher sur une catégorie de public - pour aboutir à un état des lieux commun des différents usagers du futur Learning centre - avant de réfléchir à une proposition d'espace ou de service destinée à être approfondie pour la suite du projet. Au cœur de la réflexion : la volonté de placer les usagers au cœur du futur dispositif.

²¹⁹ Sophie Tingaud, propos recueillis par mail le 22 décembre 2017.

²²⁰ *Ibid.*

²²¹ Propos recueillis par téléphone le 8 septembre 2017.

Parmi les méthodes proposées aux différents groupes de travail figuraient les personas. Karine Monnet avait découvert la démarche au cours de sa formation initiale, dans le cadre d'un *benchmarking* consacré aux bibliothèques innovantes, avec l'exemple remarqué du projet *Faces* de la bibliothèque de Birmingham ; les méthodes de design UX avaient également fait l'objet d'un retour de la part de la directrice du Pôle documentation de l'Université, Sophie Desseigne, à l'issue de la 46^{ème} journée d'étude du congrès de l'ADBU à Nice. Différentes ressources, notamment les *slideshares* projetés lors de cette journée, mais aussi un lien vers l'ouvrage *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs* ont d'ailleurs été mis à la disposition des équipes ; parmi les outils collaboratifs proposés, celles-ci ont choisi d'utiliser Padlet²²², particulièrement utile pour travailler à plusieurs à distance.

Deux groupes de travail, parmi les six, ont finalement décidé d'utiliser les personas pour étudier d'une part les étudiants de première année, d'autre part les publics à conquérir.

Organisation des ateliers

Chacun des deux groupes réunissait cinq à six agents issus des bibliothèques de Sciences et de Santé, de catégories et de fonctions variées, à l'exception des responsables des BU et de leurs adjoints. Les groupes ont travaillé en autonomie, chacun s'appropriant les personas en fonction de recherches effectuées en amont sur la méthode.

Le premier groupe, qui s'intéressait aux publics à conquérir, a construit ses personas en se basant notamment sur de la documentation existante (tissu associatif, offre de formations professionnelles de l'université, offre à destination des lycéens etc.) et sur quelques entretiens menés sur le vif - par exemple, pour l'une des membres du groupe, avec des collégiens venus visiter la bibliothèque. « C'est tout l'intérêt de la méthode », témoigne cette dernière, qui y voit « une opportunité à saisir pour établir un contact avec les usagers »²²³. En « explorant diverses facettes » des publics potentiels, le groupe a par ailleurs été amené à considérer l'environnement local de la bibliothèque, mais aussi extra-local ou même régional. Cinq personas ont finalement été envisagés²²⁴, dont les fiches ont été illustrées par des dessins tirés d'un *comic strip* américain - pour mieux souligner les différences de profil. Ces fiches, destinées à susciter l'empathie, réunissent des éléments biographiques, les activités du persona, ses attitudes, objectifs, aptitudes et compétences, et ce qu'il peut attendre du futur Learning centre²²⁵. Dans un deuxième temps, le groupe, en fonction des sensibilités de chacun, a réfléchi à des axes de propositions concrètes en matière de formation professionnelle, d'outils de services à distance ou d'action culturelle : celles-ci ont été présentées, en même temps que les personas, lors de la restitution collective.

²²² <https://padlet.com/auth/signup?referrer=https%3A%2F%2Fpadlet.com%2Fdashboard>.

²²³ Propos recueillis par téléphone le 6 décembre 2017.

²²⁴ Théo et Ianna, dont un habitant hors de Dijon ; Jocelyne, retraitée ; Sylvie, membre du personnel de l'université ; Louise, enseignante du secondaire.

²²⁵ Voir exemple en annexe 8 p.101.

Dans la deuxième équipe, chargée de se pencher sur les étudiants de première année, deux personas ont été créés : Chloé, étudiante de PACES²²⁶ et Victor, étudiant en première année de licence STAPS²²⁷. Les membres du groupe de travail ont d'abord échangé sur les pratiques de leurs étudiants respectifs : les bibliothécaires de la BU Sciences connaissaient peu les publics de la BU Santé, et vice/versa. Pour répondre aux questions posées par les collègues, chacun se voyait donc incité à se mettre à la place du lectorat desservi. Essentiellement basés sur cette expérience croisée, et sur des observations effectuées dans chacune des BU, les deux personas ont été rapidement construits. Ils ont ensuite été présentés sous la forme d'une fiche illustrée par un dessin, comprenant l'identité, les objectifs, les caractéristiques et les besoins du persona, mais aussi un court scénario permettant d'évoquer son utilisation de la bibliothèque²²⁸. Lors de la restitution collective, deux propositions d'espace ou de service ont enfin été présentées en même temps que les personas : un Escape Game et une salle d'anatomie.

Observations

Au moment de la restitution collective des différents groupes de travail, Karine Monnet a noté l'impact des personas sur la communication des résultats aux autres équipes : afficher les personas créés, c'est « rendre les usagers plus palpables. Il y a un vrai gain sur la sensibilisation des collègues »²²⁹. Elle a également trouvé dans la méthode une façon concrète d'initier les personnels à une démarche orientée usagers, et d'attirer leur attention sur « l'évolution des publics et la nécessité de s'adapter à cette évolution »²³⁰.

Notons que pour le premier groupe, les personas ont aussi permis de penser des usagers qui n'étaient pas forcément déjà connus des bibliothécaires des deux BU : envisageant le Learning centre comme une opportunité d'élargir le spectre des publics, ces derniers ont été amenés à se projeter dans des usagers à conquérir.

2.2.3. Les personas, facilitateurs d'empathie

Personas et « Journée dans les pas de l'utilisateur » destinée aux personnels des bibliothèques de l'université de Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines (UVSQ)

Contexte

Suite à la refonte du référentiel Marianne en septembre 2016²³¹, la Direction des bibliothèques et de l'information scientifique et technique (DBIST) de l'UVSQ a lancé « un processus de mise à jour de sa politique d'accueil au sein de ses BU »²³². Dans ce cadre, Maryline Desaintjean, bibliothécaire et référente

²²⁶ Première année commune aux études de santé.

²²⁷ Sciences et techniques des activités physiques et sportives.

²²⁸ Voir exemple en annexe 9 p.102.

²²⁹ Propos recueillis par téléphone le 8 septembre 2017.

²³⁰ *Ibid.*

²³¹ Voir http://www.dbist.uvsq.fr/pdf/referentiel_marianne-sept-2016.pdf.

²³² Voir <http://www.bib.uvsq.fr/d%C3%A9marche-qualit%C3%A9>.

Marianne, chargée de la mission qualité pour la DBIST, s'est vue confier avec ses collègues Chantal Merle, responsable de la BU de St-Quentin, et Laurine Chateau, responsable de la BU de Versailles, l'animation d'un projet destiné à impliquer les agents des différents sites dans l'amélioration de l'accueil et des services aux usagers. Sensibilisée à la démarche UX durant sa formation initiale à l'Enssib, Maryline Desaintjean avait par ailleurs suivi une formation à la BU d'Angers consacrée à « L'accompagnement du changement en bibliothèque », qui incluait une initiation aux techniques de Design Thinking. Désireuse d'amener ses collègues « à penser autrement la bibliothèque et ses services » ²³³, en sortant de leurs habitudes et en se plaçant du point de vue de l'utilisateur, elle a fait de la Journée des personnels organisée fin janvier 2017 une « Journée dans les pas de l'utilisateur » (#jdpU).

Réunissant l'ensemble des agents des six bibliothèques de l'université²³⁴ - dont la taille et l'environnement sont très variés - cette journée s'inspirait de l'initiative « *Work Like A Patron Day* », apparue pour la première fois en 2008 aux États-Unis, et notamment évoquée dans l'ouvrage *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*²³⁵. Elle repose sur un principe simple : une journée durant laquelle les agents d'une bibliothèque sont invités à vivre leur lieu de travail du point de vue des usagers²³⁶, c'est-à-dire en expérimentant les points de contact, les espaces et le mobilier utilisés par les publics.

En amont de cette journée des personnels, un groupe de travail²³⁷ avait été dédié à la création de huit personas représentant différents usagers de la bibliothèque²³⁸, et destinés à aider concrètement les personnels à « abandonner leurs réflexes de bibliothécaires et à adopter le point de vue de l'utilisateur »²³⁹.

Organisation de la journée

Les personnels des bibliothèques (une cinquantaine d'agents) se sont donc réunis l'après-midi du 27 janvier 2017 à la BU de Versailles, exceptionnellement fermée pour l'occasion. Huit groupes ont été constitués, mêlant les fonctions, les catégories et les différents sites :

« L'intérêt était de mettre tout le monde au même niveau, sans référence à la mission de chacun ou même à sa connaissance des services. »²⁴⁰

²³³ Propos recueillis à Versailles le 19 juillet 2017.

²³⁴ BU Saint-Quentin, BU Versailles, BU Boulogne, BU Mantes, BU Rambouillet, BU Vélizy.

²³⁵ SCHMIDT, Aaron et ETCHES, Amanda, *op.cit.* p.21.

²³⁶ DROESCH, Kristen. *Working Like a Patron*. In : *NYU Lib UX* [en ligne]. 13 octobre 2016. [Consulté le 18 janvier 2018]. Disponible à l'adresse : <https://wp.nyu.edu/libux/working-like-a-patron/>.

²³⁷ Composé des responsables des bibliothèques de Versailles et de St-Quentin-en-Yvelines, de la responsable de la communication et de Maryline Desaintjean.

²³⁸ Guy, enseignant-chercheur en Mathématiques ; Mehdi, étudiant en L1 (MIASHS) ; Anna-Lyse, étudiante en L2 (Chimie) ; Alain, étudiant en L3 (Licence pro) ; Aude, étudiante en M1 (Informatique) ; Serge, étudiant en M2 (Mécanique) ; Laure, doctorante au LATMOS ; Guy, lecteur extérieur.

²³⁹ Maryline Desaintjean, propos recueillis à Versailles le 19 juillet 2017.

²⁴⁰ *Ibid.*

Après un « temps de pédagogie essentiel »²⁴¹, chacun des groupes s'est vu confier un « kit de l'utilisateur », qui comprenait notamment la carte d'identité d'un persona. Inspirée du modèle proposé par le site *We love users*²⁴², celle-ci indiquait, entre autres, le prénom et le nom du persona (formant un jeu de mots), quelques éléments biographiques, une citation, son niveau d'aisance numérique, la fréquence de son usage de la bibliothèque, mais aussi les étapes de sa visite à la BU et son niveau de satisfaction globale²⁴³. Une carte d'impression et une grille d'observation étaient également proposées dans le « kit de l'utilisateur », ainsi que des fiches de scénarios d'action - liés à différents points de contact, sur place ou à distance - à exécuter en fonction du profil et des motivations du persona : par exemple, une recherche bibliographique, ou l'impression d'un CV²⁴⁴.

Différents rôles ont également été confiés aux membres de chacune des équipes : un garant du temps imparti à l'exercice, un secrétaire, un reporter et un photographe, mais aussi, détail qui a son importance, un « avocat de l'utilisateur » chargé de veiller aux intérêts de ce dernier en s'assurant que ses collègues ne reprenaient pas leurs réflexes de bibliothécaires en cours de route. La journée était par ailleurs placée sous le signe des cinq principes suivants :

1. Se placer dans les pas de l'utilisateur ;
2. Mettre de côté ses connaissances de bibliothécaire ;
3. Avoir un esprit ouvert et curieux ;
4. Prendre son temps dans l'exploration des lieux et des services ;
5. Prendre du plaisir à vivre la BU différemment.²⁴⁵

Pour toute étape réalisée dans les pas du persona, chacune des équipes était chargée de décrire la démarche effectuée, d'en évaluer la qualité et de justifier cette évaluation :

« Les agents se sont glissés très vite dans la peau de leur persona : ils ont pris en compte le profil, la personnalité et les motivations du persona dans leurs choix et leur manière d'analyser ce qu'ils voyaient autour d'eux. »²⁴⁶

Dans un deuxième temps, une restitution collective a permis de partager les observations marquantes chez chacun des groupes, les éventuelles difficultés rencontrées et les pistes d'améliorations envisagées.

²⁴¹ *Ibid.*

²⁴² *Op.cit.* Disponible à l'adresse : <http://www.weloveusers.com/formation/apprendre/personas.html>

²⁴³ Voir annexe 10 p.104.

²⁴⁴ Voir annexe 11 p.105.

²⁴⁵ Maryline Desaintjean, propos recueillis à Versailles le 19 juillet 2017.

²⁴⁶ *Ibid.*



Figure 6 - Tweet publié le 27 janvier 2017 par les BU de l'UVSQ.

« Beaucoup d'idées ont été générées à l'issue de cette journée »²⁴⁷, mais aussi des actions concrètes rapidement mises en place, comme l'installation d'une horloge à la cafétéria. Par la suite, deux ateliers ont été organisés dans une démarche de *Design Thinking* pour travailler sur la signalétique et le contenu des salles de travail en groupe.



Figure 7- Tweet publié par les BU de l'UVSQ le 7 juin 2017

²⁴⁷ *Ibid.*

Un bilan complet a enfin été communiqué à l'ensemble des personnels, incluant des photos prises par les agents le jour de la #jdpU ainsi que la liste des actions à venir, directement issues des idées et des remarques formulées à l'issue de cette journée.

Observations

L'originalité de ce retour d'expérience repose sur la combinaison de deux méthodes complémentaires : la « Journée dans les pas de l'utilisateur » et les personas. Ces derniers, en incitant les agents à prendre en compte la personnalité et les caractéristiques d'un utilisateur, ont été utilisés comme un outil permettant d'accompagner une démarche plus globale de décentrement ; vecteurs d'empathie, ils ont servi à « interroger l'utilité, l'utilisabilité et la désirabilité des services concernés »²⁴⁸ dans le contexte d'un exercice d'observation et de réflexivité :

« Utilisée dans le cadre d'une analyse des pratiques professionnelles ou d'autres formations qui nécessitent une approche réflexive, elle [la méthode] facilite les échanges, délie les langues et peut décomplexer les participants. Elle invite à se projeter dans une situation donnée, à réfléchir avec un autre cadre de pensée pour mieux appréhender ses propres interrogations. »²⁴⁹

Tout en aidant les personnels à adopter le point de vue des publics, le recours aux personas a par ailleurs permis d'éviter que les agents de la BU de Versailles, où se déroulait la journée, ne se sentent évalués par leurs collègues des autres sites : « Les personas libèrent la parole : celle de l'utilisateur. »²⁵⁰

« Dans la peau de l'utilisateur » : un atelier proposé dans le cadre de la Journée annuelle des personnels au SCD de l'université Aix-Marseille

Contexte

Le SCD de l'université Aix-Marseille a inscrit la démarche UX dans son projet de services : celui-ci évoque notamment la mise en place d'un « processus de co-créativité impliquant des retours de l'utilisateur final » et des « ateliers usagers selon les modalités innovantes de "design thinking" et d'"utilisabilité" ». Pour accompagner cette démarche, la direction du SCD a proposé à ses agents, à l'occasion de la Journée annuelle des personnels en janvier 2017, deux ateliers intitulés « Dans la peau de l'utilisateur - créer et animer des personas »²⁵¹. Ces derniers ont offert l'opportunité aux personnels volontaires d'expérimenter une première approche de la méthode ; ils ont également permis d'observer la façon dont celle-ci, susceptible d'être utilisée de façon approfondie par la suite, était perçue. Comme l'explique Fanny Clain, conservatrice directrice adjointe du SCD,

²⁴⁸ Propos tirés d'un document de travail interne à destination du groupe de travail.

²⁴⁹ Maryline Desaintjean, propos recueillis par mail le 21 juin 2017.

²⁵⁰ Maryline Desaintjean, propos recueillis à Versailles le 19 juillet 2017.

²⁵¹ Par ailleurs, dans le cadre de la préparation du déménagement de la BU de Luminy dans le futur Learning center du campus universitaire d'Aix Marseille, 200 observations dans les différents espaces de la BU et 21 entretiens individuels ou en *focus groups* ont notamment été effectués par l'équipe de la BU dans une démarche de meilleure connaissance de son public.

c'est la dimension « pratique, ludique et potentiellement fédératrice »²⁵² des personas qui a retenu l'attention. La méthode, approfondie lors de la Journée d'étude du 46^{ème} congrès de l'ADBU, permettait ainsi d'introduire une nouvelle façon de penser les services aux publics.

Organisation des ateliers

Deux ateliers de 45 minutes, animés par Fanny Clain et deux collègues déjà familiers de la méthode, ont donc permis à une vingtaine de participants, issus de différents services - y compris quelques membres du personnel administratif - de créer des personas à partir d'une « silhouette » découpée dans une page de magazine. Un modèle avait été créé en amont par les animateurs pour indiquer les éléments devant figurer sur la fiche du persona : son nom, son âge, sa discipline, ses comportements, ses besoins et ses objectifs²⁵³, inspirés par la connaissance empirique que les participants avaient des étudiants :

« Nous avons introduit chacun des ateliers par des précautions méthodologiques : nous avons expliqué que le temps imparti ne permettait pas d'appliquer la méthode *in extenso*. Nous avons également précisé la nuance entre archétype et stéréotype, et souligné l'intérêt de convoquer plusieurs personas pour croiser les regards. »²⁵⁴

Par la suite, une restitution collective a permis de confronter les cinq personas créés²⁵⁵ au cours des deux ateliers à des scénarios d'usages de services potentiels ou déjà existants : lancement d'un service de questions/réponses par tchat ; suppression des formulaires papier pour les demandes de documents, etc. L'exercice était destiné à illustrer la dimension dynamique de la méthode, et à éviter que celle-ci ne soit appréhendée comme un exercice clos sur lui-même :

« Au moment de confronter les personas aux scénarios d'usage, nous avons été surpris de la capacité d'empathie qu'ils généraient : ceux qui les avaient créés s'exprimaient au nom de leur persona, et plus du tout en leur qualité de bibliothécaire. »²⁵⁶

Observations

Dans le cadre de cette Journée des personnels, les personas ont été envisagés comme un outil facilitateur, un dispositif concret d'initiation à l'UX et à l'exercice d'empathie que supposent ces méthodes :

« Le terme UX, acronyme anglais, n'est pas forcément très parlant. Les personas permettent de s'approprier la démarche de façon concrète, de proposer un exercice tangible dans lequel il est facile de se projeter. C'est

²⁵² Fanny Clain, propos recueillis par téléphone le 17 juillet 2017.

²⁵³ Voir annexe 12 p.106..

²⁵⁴ *Ibid.*

²⁵⁵ Lauren, 23 ans, étudiante en M1 Musicologie ; Laurie-Tatiana, 20 ans, étudiante en L3 Droit Patrimoine ; Louise, 22 ans, étudiante en M2 en Droit de la banque ; Paul, 18 ans, étudiant en L1 Psychologie ; Sandra, 24 ans, étudiante en M2 (Anglais) et stagiaire ESPE.

²⁵⁶ Fanny Clain, *op. cit.*

une bonne porte d'entrée à l'UX. Il faut toutefois être vigilant à ce que l'aspect ludique de la méthode ne l'emporte pas sur le reste. »²⁵⁷

Cette démarche d'initiation et d'accompagnement des personnels à la démarche UX s'est poursuivie par la suite : dans le cadre de la réflexion sur l'extension des horaires en BU Médecine, une démarche itérative a permis la co-construction, entre personnels de la bibliothèque et représentants étudiants, d'un questionnaire destiné aux usagers ; quinze agents du SCD ont par ailleurs participé en janvier 2018 à une formation de deux jours construite avec le CRFCB d'Aix-Marseille, intitulée « Initiation aux méthodes de design orienté utilisateur (UX) à l'usage des bibliothèques »²⁵⁸.

2.2.4. Les personas, vecteurs de communication interne

Personas et Journée des personnels dans le cadre du renouvellement du système informatique documentaire du SCD de l'Université Paris-Est Créteil Val de Marne (UPEC)

Contexte

Le SCD de l'UPEC regroupe une centaine de personnes, réparties sur onze bibliothèques implantées dans trois départements d'Ile-de-France. C'est dans le cadre d'un projet de longue haleine, le renouvellement de son système informatique documentaire (SID), que la direction du SCD a utilisé des personas au cours d'une journée rassemblant les personnels. Cette réunion générale, rendez-vous annuel du service, a été consacrée au SID : elle avait pour but d'amener l'ensemble des agents à partager le même niveau d'information concernant le futur SID, y compris ceux qui n'avaient pas eu l'occasion de participer aux groupes de travail ayant rythmé l'avancée du projet depuis le mois de novembre 2016.

Dans la mesure où les agents du SCD seront les futurs utilisateurs du SID, et notamment du SIGB, ce sont des personas de bibliothécaires qui ont été développés, avant d'être confrontés, à partir de scénarios d'usage, à une version test du futur système. La méthode, explique Tiphaine Tugault, conservatrice directrice adjointe du SCD, avait été découverte à l'occasion de la journée d'étude du congrès 2016 de l'ADBU : elle permettait, d'une part, « d'impliquer tous les agents de façon active et ludique »²⁵⁹ ; d'autre part, elle donnait l'occasion aux personnels investis dans le futur paramétrage du SIGB d'observer les premières réactions de leurs collègues face à l'interface, et de « les rendre sensibles aux remarques de ces derniers »²⁶⁰. La journée leur offrait ainsi l'opportunité de faire un premier pas dans l'UX :

« En utilisant la méthode de cette façon, nous l'avons un peu contournée, puisque les usagers concernés sont des collègues, mais la

²⁵⁷ *Ibid.*

²⁵⁸ Détail de la formation à l'adresse suivante : <http://www.formations-bibdoc.fr/formations/publics-et-services/crfcbl3-2017-18-initiation-aux-methodes-de-design-oriente-utilisateur>.

²⁵⁹ Tiphaine Tugault, propos recueillis par téléphone le 31 août 2017.

²⁶⁰ *Ibid.*

démarche nous a paru tout aussi intéressante pour éviter que l'équipe projet ne se retrouve dans une tour d'ivoire, et pour qu'elle observe *de visu* les usages des personnels. »²⁶¹

Déroulement de la journée

La matinée a d'abord été consacrée à la création des personas par groupes de huit à dix agents, issus de différents sites et catégories, mais partageant un même domaine d'intervention : les acquisitions, le PEB, les périodiques (deux groupes), le renseignement bibliographique (deux groupes) et les services aux publics (deux groupes). Au cœur de cette construction collective : l'échange d'expériences et les attendus du SID.

Animés par deux pilotes à qui la méthode avait été présentée en amont de la journée, les ateliers ont permis de réaliser huit fiches persona²⁶² d'après le modèle proposé sur le site *We Love Users*²⁶³. Celles-ci comportaient une photo (issue d'une banque d'images libres de droits), une citation, une fiche biographique, des éléments de personnalité (travaillés en partie sous forme de cadavres exquis), une échelle d'« aisance numérique » et d'« expertise domaine », ainsi que des objectifs professionnels, issus de besoins recueillis collectivement sur des post-its.

Dans un deuxième temps, les agents ont testé l'interface test en binôme, en utilisant des scénarios d'usage, et en tenant compte de la personnalité et des caractéristiques propres à leur persona. Les observations enregistrées à cette occasion, de même que les difficultés éventuellement rencontrées, ont enfin fait l'objet d'une restitution collective, qui a notamment confirmé la demande de formation des personnels et permis d'exprimer le besoin d'être rassuré du personnel.

Observations

Cette adaptation de la méthode des personas supposait que les agents du SCD se projettent dans un profil de bibliothécaire ni tout à fait le même, ni tout à fait un autre. Elle les incitait ainsi à prendre du recul, à « faire un pas de côté »²⁶⁴ : plutôt que de se prononcer au nom de son équipe, ou de son point de vue métier, chacun était amené à envisager les difficultés que pouvait éventuellement rencontrer un collègue dont l'expérience et les compétences étaient différentes de la sienne.

Dès lors, cette forme d'utilisation des personas suppose elle aussi un exercice d'empathie, en même temps qu'elle contribue à libérer la parole : ce n'est pas à titre personnel que les agents étaient susceptibles d'exprimer une difficulté, mais au nom de leur persona, en prenant en compte les traits de caractère et le niveau d'expertise numérique de ce dernier – et donc, sans mise en échec personnelle.

²⁶¹ *Ibid.*

²⁶² Agathe, acquéreur ; Nora, chargée de PEB ; Martine et Antoine, chargés des périodiques ; Gaétan et Prince, chargés du renseignement bibliographique ; Marion, chargée de l'accueil et Diego, coordinateur des services aux publics. Voir un exemple de ces fiches en annexe 13 p.107.

²⁶³ *Op.cit.* Disponible à l'adresse : <http://www.weloveusers.com/formation/apprendre/personas.html>

²⁶⁴ Tiphaine Tugault, *op.cit.*

« La distanciation observée lors des restitutions générale, en présence de l'ensemble des agents, a été particulièrement notable, provoquant le rire à plusieurs reprises. L'utilisation des personas a permis de passer avec succès l'étape d'appropriation collective du projet. »²⁶⁵

²⁶⁵ Tiphaine Tugault, propos recueillis par mail le 16 février 2017.

3. LES PERSONAS, UN OUTIL SUSCEPTIBLE D'ACCOMPAGNER L'EVOLUTION DES METIERS

Deux éléments communs à l'ensemble des expériences restituées dans ce travail se détachent : la volonté d'utiliser les personas pour adopter un autre point de vue et ainsi décentrer le regard, et leur impact sur la dynamique d'équipe, notamment en termes de convergence et d'aptitude à libérer la parole. Ces deux pistes de réflexion, nourries par les observations d'une partie des agents ayant participé aux ateliers précédemment évoqués, méritent d'être approfondies : elles se révèlent en effet pertinentes pour les bibliothèques universitaires dans une démarche d'accompagnement de l'évolution des métiers.

3.1. QUEL ACCUEIL DES PERSONAS AU SEIN DES GROUPES DE TRAVAIL ?

3.1.1. Méthodologie

Une enquête qualitative et dix-neuf entretiens ont permis de recueillir le ressenti et les observations d'une partie des agents ayant participé aux ateliers de construction et/ou d'animation de personas précédemment évoqués.

Dans un premier temps, un questionnaire intitulé « Votre expérience des personas » a été diffusé en ligne, entre septembre et novembre 2017, à l'ensemble des agents qui avaient créé et/ou utilisé des personas représentant des usagers de bibliothèque - à l'exception de la BU de Paris-Nanterre, dont le projet débutait. Volontairement resserré sur une dizaine de questions précises, auxquelles venait s'ajouter une question supposant un commentaire libre, cette enquête, destinée à recueillir des données qualitatives, a notamment permis de s'arrêter sur la première réaction des répondants à l'égard de la méthode, avant de vérifier si les personas les avaient « incités à se mettre à la place d'un usager de bibliothèque » et « à intervenir de façon active en cours d'atelier »²⁶⁶.

Pour approfondir ces résultats, douze entretiens ont ensuite été menés par téléphone, entre le 15 novembre et le 19 décembre 2017, parmi les répondants qui avaient accepté d'être recontactés à l'issue du questionnaire - issus de chacun des établissements concernés, et avec le souci d'aboutir à un échantillon le plus représentatif possible en termes de catégorie et d'ancienneté. Compte-tenu de la spécificité des personas conçus par le SCD de l'Université Paris-Est Créteil (qui incarnaient des bibliothécaires), des entretiens ont par ailleurs été directement menés avec sept agents de cet établissement, contactés par téléphone.

Enfin, dans la mesure où l'ensemble de ces réponses ont été anonymisées, la mention du corps ou de l'établissement des agents cités n'apparaît que si celle-ci se révèle pertinente pour le commentaire retenu.

²⁶⁶ Voir annexe 14 p.108-110.

3.1.2. Résultats du questionnaire

105 personnes environ étaient susceptibles de répondre au questionnaire ; 45 l'ont finalement rempli, soit un taux de réponse d'un peu plus de 40% : 25 dans le cadre d'une Journée des personnels ; 8 dans le cadre d'une programmation de services ; 8 dans le cadre d'une refonte de site Internet ; 4 dans le cadre d'un projet de Learning center²⁶⁷.

Plus de 95% des répondants travaillent en bibliothèque²⁶⁸ ; ces derniers étaient interrogés sur leur fonction au sein de la BU : un certain nombre d'entre eux ayant indiqué leur corps à la place de leur fonction, il n'est pas possible de restituer précisément la répartition des répondants. On peut toutefois identifier, parmi ces derniers, dix magasiniers, six BIBAS ou BAS, quatre conservateurs, deux bibliothécaires, et un ou une vacataire ; les réponses fournies évoquent par ailleurs des fonctions liées aux collections (5), aux services aux publics (3), à la formation des usagers (3), à la documentation électronique et à l'Open Access (2), à la communication (1) ou au SIGB (1). Enfin, un tiers des personnes concernées travaillent en bibliothèque depuis 5 à 10 ans, un autre tiers depuis 10 à 20 ans ; huit d'entre elles ont une ancienneté de plus de 20 ans dans les bibliothèques et six y travaillent depuis moins de 5 ans²⁶⁹. Soit un panorama qui reflète bien le mélange des catégories, des fonctions et des générations au sein des ateliers étudiés.

Cet échantillon ne saurait suffire à tirer des conclusions définitives sur l'accueil des personas au sein des équipes qui ont été amenées à les expérimenter. Ils permettent en revanche de dégager des tendances susceptibles de venir confirmer une partie des hypothèses envisagées dans la première partie de ce travail, notamment en termes de bénéfices potentiels de la méthode.

De la curiosité

Près des trois-quarts des répondants n'avaient pas entendu parler des personas auparavant ; parmi les douze personnes qui connaissaient déjà la méthode, huit ont cité la presse et/ou la veille professionnelles comme sources d'information, trois une journée d'étude ou de formation, une dernière le bouche-à-oreille entre collègues²⁷⁰.

À la question « Quand on vous a expliqué le principe des personas, quelle a été votre première réaction ? », un peu plus de la moitié des répondants déclarent s'être montrés « curieux/curieuse », et près d'un tiers « très intéressé (e) » ; parmi les trois personnes déclarant s'être montrées « prudent(e) », aucune ne connaissait la méthode au préalable ; cinq autres se sont déclarées « peu convaincu(e)s a priori », dont quatre qui ne connaissaient pas encore la méthode²⁷¹.

Ces résultats témoignent d'une curiosité manifeste de la majorité des répondants à l'égard d'une démarche qui ne vient pas du monde des bibliothèques. Ils semblent par ailleurs contredire l'idée reçue selon laquelle les professionnels

²⁶⁷ Voir annexe 15 p.111.

²⁶⁸ Voir annexe 15 p.115.

²⁶⁹ Voir annexe 15 p.115.

²⁷⁰ Voir annexe 15 p.112.

²⁷¹ Voir annexe n° p.112.

les plus anciens dans le métier seraient les moins enclins à tester de nouvelles méthodes : parmi les huit agents travaillant depuis plus de vingt ans en bibliothèque, sept citent la curiosité comme première réaction ; à l'inverse, du côté des six agents travaillant depuis moins de 5 ans en bibliothèque, on trouve un(e) « prudent(e) » et un(e) « peu convaincu(e) *a priori* ».

Le principe de la démarche semble par ailleurs avoir été identifié par la grande majorité des répondants : près de neuf personnes sur dix déclarent en effet que, selon eux, les personas « incitent à se mettre à la place d'un usager de bibliothèque »²⁷².

Enfin, la question relative à la formation des personnels permet de relever l'intérêt porté à cette méthode innovante : les deux-tiers des répondants déclarent en effet qu'ils trouveraient « utile une formation professionnelle intégrant la méthode des personas »²⁷³.

De l'empathie

L'un des principaux objectifs du questionnaire était d'interroger la capacité des personas à *effectivement* susciter l'empathie. Une première question a permis de vérifier que près des trois quarts des répondants avaient bien appelé les personas par leur prénom en cours d'atelier²⁷⁴ ; plus significatif encore, 41 personnes, soit presque neuf répondants sur dix, déclarent que les personas les ont eux-mêmes « incités à se mettre à la place d'un usager de bibliothèque »²⁷⁵ - dont trois répondants parmi ceux qui s'étaient montrés spontanément prudents à l'égard de la méthode, et deux parmi les « peu convaincus *a priori* ».

Les commentaires libres recueillis dans le cadre du questionnaire viennent confirmer l'impact des personas en termes d'empathie. À la question « Qu'est-ce qui vous a le plus marqué(e) dans votre expérience des personas ? », treize des quarante répondants évoquent le fait de « se mettre à la place de l'utilisateur » ou de « rentrer dans la peau d'un usager potentiel » ; ils citent également spontanément l'« empathie » ou le « changement de regard » générés, mais aussi le fait de « modifier ses réflexes de perception » ou encore de « ne pas penser à travers son ressenti propre ».

De la participation active

Autre hypothèse interrogée par le questionnaire : l'influence des personas sur la dynamique de groupe et la prise de parole des agents. À la question « Les personas vous ont-ils incité(e) à intervenir de façon active en cours d'atelier ? », les trois quarts des répondants ont répondu par l'affirmative²⁷⁶. Il est également fait mention de l'ambiance ludique des groupes de travail ou de « l'effet

²⁷² Voir annexe 15 p.113.

²⁷³ Voir annexe 15. P.115.

²⁷⁴ Voir annexe 15 p.113.

²⁷⁵ Voir annexe 15 p.114.

²⁷⁶ Voir annexe 15 p.114.

dynamisant » de cette approche sur le groupe dans les commentaires libres recueillis par le questionnaire.

Limites observées

Finalement, seuls quatre répondants déclarent que les personas ne les ont pas incités à se mettre dans la peau d'un usager de bibliothèque : l'un d'entre eux, peu convaincu *a priori*, laisse l'appréciation suivante en commentaire libre : « pas concluant » ; un autre évoque sa « difficulté à entrer dans ces jeux de rôle » ; un troisième assortit sa réponse de la précision suivante : « c'était l'occasion de tester la bibliothèque côté usager, mais je n'aurais pas eu besoin de jouer un personnage pour cela » - ce qui semble toutefois indiquer que la personne en question est convaincue par la démarche, sinon par la méthode utilisée.

Parmi les répondants déclarant que les personas les ont incités à se mettre dans la peau d'un usager, d'autres commentaires évoquent par ailleurs certaines limites observées dans la méthode, notamment « la difficulté à sortir des clichés » ; « j'ai trouvé cela plutôt inutile de créer des "faux gens" », peut-on également lire, « alors qu'il était juste question de regarder qui sont et ce que font nos usagers » - cette fois encore, notons que la démarche d'observation n'est pas remise en cause : c'est la pertinence de l'outil qui est interrogée.

3.2. DECENTRER SON REGARD

3.2.1. « Renverser la vapeur »

Les retours d'expérience étudiés dans ce travail en témoignent : l'utilisation des personas est le symptôme d'une volonté de quitter pour un temps ses réflexes professionnels en adoptant le point de vue de l'usager. En ce sens, ils contribuent concrètement à accompagner un renversement dans la façon de penser les services et les métiers, en passant d'une « logique prescriptive à une logique de réponses à une demande »²⁷⁷. Ce changement de perspective est d'ailleurs spontanément évoqué par certains des professionnels interrogés, de profils et d'établissements variés : « Ce que je trouvais intéressant, c'était de renverser le processus habituel : plutôt que de partir de services existants, il s'agissait de partir des besoins » ; « C'est une approche différente, pertinente pour comprendre l'usager et ses attentes » ; « ce qui m'a paru intéressant dans le contexte des bibliothèques, c'est de partir des usagers, d'observer plutôt que de leur imposer des choses, de voir un petit peu comment ils fonctionnent ».

Si « l'innovation, c'est changer de regard » (sur le métier, les usagers, les bibliothèques...) »²⁷⁸, les personas apparaissent bien comme un outil capable de rendre plus concrète une démarche qui répond à un bouleversement profond du cœur de métier des bibliothèques universitaires, voire de vaincre certaines résistances. À ce titre, l'un(e) des professionnel(le)s interrogé(e)s souligne

²⁷⁷ LETROUIT, Carole, 2017. Collections, offres de services : prescription ou réponse à la demande ? In MARCEROU-RAMEL, Nathalie. *Les métiers des bibliothèques*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2017. p.43-51.

²⁷⁸ Selon la définition donnée par Matthieu Bonicel, citant Sylviane Tarsot-Gillery, in BEUDON, Nicolas. *Rencontre avec Matthieu Bonicel – L'innovation à la BnF*. [en ligne]. 15 septembre 2016. [Consulté le 8 janvier 2018]. Disponible à l'adresse : <http://lrf-blog.com/2016/09/15/innovation-bnf/>.

l'importance de la pédagogie dans la mise en pratique de la méthode : « ce qui est important dans ce genre de démarche, c'est d'expliquer ce que cela recouvre (...), de remettre dans le contexte ».

Notons toutefois la nécessité de faire coïncider les intentions de la méthode - l'ambition propre à ce type de démarche centrée utilisateurs - et la réalité - les possibilités concrètes liées au projet pour lequel elle est envisagée - soit un point de vigilance, voire de frustration éventuelle, évoqué par deux des personnes interrogées.

Le processus de création de personas est également susceptible d'inciter les professionnels des bibliothèques à affiner leur représentation des publics, à sortir d'une « réflexion nombriliste » en cassant les typologies habituelles par type de lecteur ou par niveau d'étude : « comment perçoit-on les publics ? Avons-nous tout bon dans notre façon de faire ? » Dans un article consacré en 2013 à la refonte de son site Internet, la bibliothèque McLaughlin de l'université de Guelph (Canada) constate que les personas obligent à penser les groupes d'utilisateurs « de manière plus nuancée (car les gens réels *sont* nuancés !) »²⁷⁹. De même, l'un(e) des participant(e)s à des ateliers ayant mobilisé les personas en tant qu'outils de conception, associe ces derniers à une représentation des usages « plus mobile » : leur « dimension incarnée », « les trajectoires singulières » qu'ils représentent, permettent de prendre en compte « la diversité des usages chez un même usager, induits par des choses qui ne sont pas forcément liées à son activité, sa discipline, ou son niveau de recherche ou de lecture ». En ce sens, les personas contribuent à modifier la façon habituelle de catégoriser les usagers de bibliothèques universitaires, permettant d'aboutir à « une incarnation de traits essentiels qui sont construits autour des besoins, des motivations et des préférences ».²⁸⁰

3.2.2 « Sortir de sa zone de confort »

Cette dernière observation nous amène à évoquer la façon dont les personas, et plus largement les approches centrées utilisateurs, conduisent à sortir du cadre de travail courant et des données habituellement mobilisées, pour « s'autoriser à aller voir autre chose ».

On l'a vu, l'observation et l'écoute des usagers sont au cœur de la démarche orientée utilisateurs ; dès lors, la construction de personas se révèle propice à de nouvelles formes d'interactions avec les usagers. Certains agents, parmi ceux que nous avons interrogés, ont été amenés, dans le cadre de leur groupe de travail, à réaliser de courts entretiens avec des publics présents dans la bibliothèque. Cette simple démarche, relativement simple et rapide à mener, peut contribuer à créer une interaction et un lien différent entre usagers et bibliothécaires :

« On va vraiment chercher l'information là où on ne la connaît pas, on va voir la personne pour lui demander comment elle utilise notre service. »

²⁷⁹ Personas. In: *University of Guelph Library Website Redesign* [en ligne]. 24 septembre 2013. [Consulté le 7 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://uglib.wordpress.com/2013/09/24/personas/>.

²⁸⁰ <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64605-learning-space-toolkit-une-boite-a-outils-pour-les-espaces-ressources.pdf>.

D'autres personnes interrogées évoquent également la façon dont la méthode incite à « sortir de sa zone de confort », « à se remettre en question plus souvent » et à « observer davantage » les publics :

« Une fois que tout le monde est convaincu de l'intérêt de la méthode, il faudrait aller davantage au contact des publics pour tirer un maximum d'informations des usagers. »

Sans oublier la possibilité de prendre en compte les publics non encore usagers de la bibliothèque, qui, par définition, n'apparaissent pas dans les enquêtes de satisfaction. Certains des groupes de travail précédemment évoqués ont ainsi envisagé les publics à conquérir, ce qui peut impliquer une démarche à l'échelle du campus ou du territoire, voire un partenariat avec d'autres services de l'université ou du territoire.

On peut d'ailleurs imaginer pousser la démarche plus loin en utilisant le processus de construction des personas pour sortir du cadre physique de la bibliothèque. Dans la mesure où c'est la totalité de l'expérience de l'utilisateur que les personas souhaitent saisir, il paraît utile de chercher à appréhender les publics dans leur environnement global : si les bibliothécaires sont habitués à observer les comportements des usagers au sein de leur lieu de travail, voire à enregistrer leur circulation dans les différents espaces de la bibliothèque, il est plus rare qu'ils se penchent sur le parcours de l'utilisateur avant et après sa visite en BU. Quand un projet est préparé par une phase d'enquête dédiée, la fiche persona, puisqu'elle inclut des éléments biographiques et personnels, incite à interroger l'impact des conditions de vie et de travail d'un usager - potentiel ou déjà existant - sur son usage de la bibliothèque : horaires et trajet des visites, job étudiant ... Autant d'informations qui permettent de faciliter le travail des usagers, et de renforcer leur accompagnement dans la valorisation de la recherche ou dans le « métier d'étudiant »²⁸¹.

Sortir de sa zone de confort, c'est aussi aller chercher d'autres sources d'informations que les données traditionnellement fournies par les statistiques de la bibliothèque, ou par les résultats de questionnaires de satisfaction : les commentaires postés via les réseaux sociaux sur lesquels les BU sont souvent présentes, de même que les questions posées dans le cadre du renseignement à distance, peuvent contribuer à nourrir des personas en diversifiant les éléments de connaissance des publics. Si elles demandent un certain travail d'analyse, ces données sont aussi relativement faciles et rapides à collecter.

3.3. SE METTRE DANS LA PEAU DE L'USAGER

3.3.1. « Passer de l'autre côté du miroir »

Revenons sur le postulat de départ des méthodes de design UX, « *You are not the user* », facilement applicable au monde des bibliothèques. Au-delà de la question générationnelle - « on a été formés dans l'idée que la bibliothèque est un espace silencieux, sans téléphone, boisson ou nourriture », témoigne l'un(e) des professionnel(le)s interrogé(e)s, travaillant en bibliothèque depuis plus de dix ans -

²⁸¹ En référence à l'ouvrage d'Alain COULON, *Le métier d'étudiant : l'entrée dans la vie universitaire*. Paris : Économica. Anthropos, 2005.

la « bulle » et le filtre professionnels supposent une vision fatalement orientée des services proposés par la bibliothèque. Un certain nombre de celles et ceux avec qui des entretiens ont été menés estiment d'ailleurs qu'il n'y a rien d'évident à adopter le point de vue de l'utilisateur : « C'est difficile quand même de se mettre dans la peau d'un usager, de faire abstraction de notre culture bibliothèque » ; « on a des réflexes, et il est difficile de lutter contre des réflexes » ; « les habitudes ont la vie dure » ; « on a tendance à imaginer l'offre du point de vue de ce que l'on propose, c'est-à-dire des choses qui renvoient à des habitudes déjà existantes, ou à des *a priori* » ; « on réagit en bibliothécaire, on n'a pas l'habitude de se mettre à leur place »...

Dès lors, la capacité des personas à susciter l'empathie se révèle précieuse : elle permet de « déposer son costume de bibliothécaire »²⁸², ou, comme le disent les Anglo-saxons, de « marcher dans les chaussures d'un autre »²⁸³, pour mieux comprendre les besoins et les comportements des usagers. Comme l'expriment ces propos recueillis parmi les commentaires libres du questionnaire, « au départ, on a tendance à croire que le monde est tel qu'on le voit ; à l'arrivée, on a tendance à constater qu'il est sensiblement différent de ce qu'on imaginait » ; « le fait de se mettre à la place de l'utilisateur nous fait adopter un regard neuf, et nous poser des questions qu'on ne s'est jamais posées » ; « cela permet de passer de l'autre côté du miroir ». À la question « qu'est-ce qui vous a le plus marqué(e) dans votre expérience des personas ? », on trouve également la réponse suivante :

« Le fait de se mettre à la place d'un usager et de se rendre compte que ce qui peut être évident pour nous, professionnels, ne l'est pas forcément pour l'utilisateur. Qu'il faut s'adapter et se mettre au niveau d'un usager, quels que soient son profil, sa personnalité. »

Ce changement de point de vue est par ailleurs susceptible de recréer un rapport d'étonnement à son environnement de travail. C'est ce qu'exprime l'un des agents interrogés à l'issue du questionnaire, qui associe les personas à une « piqure de rappel » : « souviens-toi de la première fois que tu es allé en BU. Les personas permettent de se mettre pendant un court instant à la place du lectorat, et je peux vous assurer que ça fait du bien » ; pour un autre, « se dire “je ne sais rien” permet d'en apprendre beaucoup sur vous-même ».

Les observations recueillies semblent par ailleurs confirmer le rôle joué par la dimension incarnée du persona dans sa capacité à susciter l'empathie : l'une des personnes interrogées, qui a expérimenté les personas comme outils de conception, estime ainsi que « le fait d'avoir inventé leur vie leur donnait une sensibilité, même virtuelle. On se les approprie mieux, on se sent plus proche d'eux que s'ils n'étaient pas incarnés ».

3.3.2. Avec quel impact ?

Une fois entré dans la peau d'un usager, que se passe-t-il pour le professionnel des bibliothèques ?

²⁸² GARCIA-GUILLEN Emilie, SERVET Mathilde. Innover en s'inspirant de l'ailleurs ? In JACQUINET, Marie-Christine (dir). Créer des services innovants. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2011. p.148.

²⁸³ En référence au proverbe « *You can't understand someone until you've walked a mile in their shoes* ».

Parmi ceux que nous avons interrogés, certains évoquent une meilleure identification des difficultés éventuellement rencontrées par les usagers, mais aussi une plus grande « tolérance » à l'égard de comportements parfois incompris : « “cataloguer”, “bulletinage”, “publication en série”, “périodiques” ... je comprends maintenant que cela puisse ne rien vouloir dire pour un usager » ; ou encore :

« Ça a forcément modifié ma vision de l'utilisateur : je crois que j'écoute davantage. Je suis moins là pour dispenser un contenu que je connais que pour répondre vraiment au besoin qui m'est demandé. »

De ce décentrement découle une nouvelle façon de penser l'offre des bibliothèques, en prenant « du recul par rapport à la façon dont les services sont proposés » ; « ça peut vraiment améliorer les services rendus par la bibliothèque ». Parce qu'ils impliquent de se mettre dans la peau d'un usager de bibliothèque, les personas peuvent donc contribuer à donner du sens à la démarche supposant de faire évoluer les services proposés par les BU.

Par ailleurs, parmi celles et ceux qui ont participé à des ateliers ne supposant pas de mise en action immédiate des personas, certains expriment l'envie de donner une suite à cette expérience : « les personas ouvrent une dynamique qui fait émerger des envies, qui donne des velléités d'action » ; « c'est une démarche qui donne envie de faire évoluer les choses » mais aussi - surtout - d'aller vérifier les hypothèses auprès d'utilisateurs réels : « ça me plairait à partir de là de formuler des projets ou de proposer des choses, et de voir si ça colle avec ce que les utilisateurs souhaitent » ; « est-ce que ça correspond à la réalité ? À voir. (...) Cela fait réfléchir, c'est susceptible de déboucher sur de nouveaux services, et éventuellement sur des petites enquêtes ou des petits questionnaires pour savoir si on a bien ciblé un besoin ».

Ces observations sont susceptibles de rassurer quant au danger de voir les personas couper les professionnels des publics réels : leur construction, dès lors qu'elle est intégrée à une démarche globale orientée utilisateurs, semble au contraire inciter les personnels à se montrer particulièrement attentifs aux utilisateurs, à sortir du regard habituel qu'ils portent sur eux et à agir en conséquence sur les services proposés par la bibliothèque. On peut d'ailleurs envisager, lorsque le calendrier ne permet pas la réalisation d'une véritable enquête auprès des utilisateurs, d'accompagner la construction de personas de séquences d'observation dédiées, ou d'échanges avec les utilisateurs sous des formes rapides, par exemple en utilisant la technique de la complétion de phrases.

3.4. CREER DE LA COHESION ET DE LA CONVERGENCE AU SEIN DES EQUIPES

3.4.1. Libérer la parole

La composition et l'atmosphère des ateliers ont manifestement joué un rôle dans l'implication et les échanges des agents concernés. L'ambiance des ateliers, jugée « ludique », « bon enfant », « agréable », « dynamique » ou « rafraîchissante », revient régulièrement dans les entretiens menés. Les notions de « mobilité », de « connivence », de « complicité » et de « convivialité » sont également associées à la dimension ludique des personas ; celle-ci contribue à en faire un outil inclusif, qui met l'ensemble des participants sur un pied d'égalité : « on ne pensait plus

catégorie, on est tous rentré dans le jeu, on a pu s'exprimer », explique ainsi l'un des agents interrogés ; « ça favorise la confiance des uns vis à vis des autres, on sent bien que le regard ne sera pas celui de jugement ou d'évaluation », confirme cet autre ; ou encore : « on ressentait très peu les statuts, effacés par le jeu et le fait qu'on allait partager un personnage en commun ».

L'aspect ludique de la méthode semble donc susceptible de favoriser la réflexion et l'expression collectives : « on se lâche un peu plus » ; « il y a des choses que j'ai dites que je n'aurais pas forcément osé dire dans un contexte hyper sérieux de réunion ». Les ateliers organisés par le SCD de l'UPEC ont enfin montré que les personas de bibliothécaires étaient eux aussi susceptibles de faciliter la parole dans la mesure où ils supposaient justement de s'exprimer au nom du persona et ainsi, de « moins impliquer sa personne ».

3.4.2. Favoriser la collaboration

Les ateliers personas supposent de varier le profil des participants pour diversifier les points de vue et faire s'exprimer les représentations de chacun : en bibliothèque universitaire, cela implique de mêler les fonctions, les catégories et les services, mais aussi les différents sites susceptibles de composer un SCD ou un SID. Dès lors, cette organisation valorise les échanges entre professionnels ; elle suppose une autre forme de partage de l'information, moins verticale : « on sort de la position habituelle d'une personne qui parle à toutes les autres ». Elle implique de s'écouter les uns les autres, d'échanger les observations que chacun a pu enregistrer auprès d'utilisateurs qui n'ont pas forcément les mêmes comportements d'une bibliothèque à l'autre. Les échanges et les débats suscités par les ateliers personas incitent, au bout du compte, à aboutir à une compréhension partagée des utilisateurs pour lesquels les professionnels des bibliothèques conçoivent des espaces et une offre de services :

« Cela a permis d'échanger nos idées avant de tomber d'accord. On a des expériences différentes selon là où l'on travaille ou selon le poste qui est le nôtre. Plutôt que de partir d'un point de vue restreint, on échange et on apprend des choses. »

Dans un contexte de fusion d'établissements, la méthode peut ainsi permettre de partager une connaissance commune de l'ensemble des publics concernés, tout en favorisant la collaboration de personnels qui ne se connaissent pas toujours et qui n'ont pas forcément la même vision des utilisateurs et du métier : elle peut aplanir les différences de culture métier, donner une référence et un langage communs à l'équipe.

Le dispositif propre à la conduite de projet de personas contribue également à rendre moins prégnantes les barrières hiérarchiques ; chacun est incité à partager ce qu'il a observé, quel que soit son niveau d'expertise ou sa position au sein de la bibliothèque : c'est avant tout l'expérience quotidienne des agents, leur rapport à l'utilisateur qui sont mobilisés et valorisés. Le travail collectif que suppose la construction de personas peut enfin servir de garde-fou :

« On était d'accord pour ne pas tomber dans les clichés. Pour ça, il faut discuter en groupe et échanger les points de vue pour sortir des idées préconçues. »

On retrouve cette dimension collaborative et participative dans les commentaires des agents interrogés, tous établissements confondus : « c'était très agréable parce que justement on échangeait, c'était inter-catégoriel en plus » ; « on n'a pas la même relation aux usagers, il est primordial que tout le monde ait son mot à dire dans ce genre de démarche » ; « les échanges d'expérience se sont révélés très enrichissants, à tous points de vue » ; « l'intérêt des personas, c'est que pour les faire vivre, est obligé de travailler à plusieurs, de croiser les regards et d'avoir un point de vue pluriel ». Parmi les magasiniers interrogés, l'un d'eux relève également l'intérêt qu'il a trouvé à participer à un groupe de travail de ce type, et à pouvoir faire « remonter » ses observations :

« J'ai trouvé ça plutôt positif car, pour le coup, c'est majoritairement nous qui sommes au contact du public. »

On peut ainsi trouver dans les personas un outil de convergence et de cohésion, susceptible de favoriser les échanges, de « créer du lien entre des gens qui ne se connaissent pas », d'accroître la capacité relationnelle au sein d'une équipe et, donc, de favoriser une forme d'intelligence collective - comprise comme « la somme des intelligences individuelles des membres d'une équipe plus leur relation »²⁸⁴.

²⁸⁴ OLFA ZAIVET Greselle. Vers l'intelligence collective des équipes de travail : une étude de cas. In *Management & Avenir* [en ligne]. Avril 2007 [Consulté le 17 février 2018]. N° 14 p. 41-59. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2007-4-page-41.htm>.

CONCLUSION

Ce travail nous a permis de mesurer l'intérêt suscité par les personas auprès des professionnels des bibliothèques universitaires ; il nous a également offert l'opportunité d'étudier les premières applications d'une méthode très récente en France, d'analyser les usages et les objectifs qui lui ont été associés. Ce mémoire visait ainsi à identifier les opportunités que les BU peuvent trouver dans l'utilisation d'un outil plaçant l'utilisateur au cœur des préoccupations. Les personas sont en effet susceptibles d'accompagner une démarche davantage orientée vers les publics ; ils peuvent s'adapter au contexte des établissements et être associés à d'autres méthodes favorisant une approche pragmatique, notamment les scénarios d'usage ou les initiatives du type « *Work like a patron day* ». En fonction du calendrier et des moyens dont disposent les bibliothèques universitaires, et à condition de bien faire coïncider les choix d'application de la méthode aux évolutions envisagées, les personas peuvent ainsi servir différents objectifs.

Les personas sont, d'une part, utilisables en amont de toute évolution de services ou d'espaces : ils peuvent servir de « porte d'entrée » à une démarche centrée utilisateurs, et au renversement de perspective que celle-ci implique. Leur bénéfice ? Amener les équipes à développer l'empathie à l'égard des usagers : se glisser dans la peau de ces derniers, quitter leurs réflexes habituels et décentrer leur regard. Dès lors, toute BU désireuse d'accompagner ses personnels dans une façon nouvelle de penser son lien aux publics est susceptible de trouver dans les personas un outil médiateur, qui incite à mieux comprendre les usagers, leurs comportements, leurs attentes et leurs difficultés éventuelles - et qui contribue ainsi à donner du sens à l'évolution des métiers en bibliothèque universitaire.

Les personas peuvent d'autre part être mobilisés comme un outil concret favorisant la conception d'espaces ou de services envisagés à partir des besoins des publics. Ils facilitent la construction d'une offre plus adaptée, susceptible de proposer une bibliothèque « utile, utilisable et désirable »²⁸⁵. En incitant les professionnels à quitter leur système de référence habituel pour mieux adopter celui des usagers, et en favorisant la collecte de données à caractère ethnographique, les personas sont susceptibles d'aider les BU à procurer la meilleure expérience possible à leurs publics. Construits collectivement à partir d'une multiplicité de points de vue, les personas permettent en effet de dépasser le flou contenu dans la notion d'utilisateur ; ils incitent à observer les comportements réels, à échanger avec les publics présents dans la bibliothèque, mais aussi à explorer des profils encore non utilisateurs de la BU. En aidant les bibliothécaires à personnifier et à comprendre leurs publics, à se concentrer sur les besoins potentiellement contradictoires de ces derniers, les personas peuvent conduire à une meilleure prise en compte de leurs attentes. De façon très pragmatique, notamment quand ils sont associés à des scénarios d'usage, les personas permettent aussi de tester et d'affiner des dispositifs avant leur implémentation : ils contribuent ainsi à faire évoluer rapidement les pistes envisagées.

Quand ils sont mobilisés comme un outil d'aide à la conception, le défi consiste à s'assurer que les personas correspondent bien à des archétypes

²⁸⁵ SCHMIDT, Aaron et ETCHES, Amanda. *Op.cit.*

d'usagers, et non à des stéréotypes - en particulier quand leur construction ne peut pas être précédée d'une enquête dédiée. Pour ce faire, différents éléments peuvent être envisagés selon le contexte des établissements : la réalisation d'une série d'observations orientées ou de rapides interviews réalisées « sur le vif » ; l'utilisation de données variées, issues de sources primaires et secondaires ; une construction itérative, qui implique la validation des fiches personas auprès d'usagers réels ; ou encore, l'implication directe de différents usagers dans les groupes de travail œuvrant à la construction des personas. En amont de son utilisation, il paraît également important de réserver un temps de pédagogie à la définition et à la remise en contexte de la méthode : l'occasion de souligner le danger des stéréotypes, mais aussi les points de vigilance liés aux adaptations dont elle est susceptible de faire l'objet.

Parce qu'elle est très récente dans les bibliothèques françaises, la méthode n'a probablement pas encore dévoilé tout son potentiel. Ce travail n'a notamment pas permis d'illustrer l'une des hypothèses envisagées : la possibilité, pour les personas, d'offrir aux BU un outil de conviction au moment de défendre, auprès de la direction de l'université, le service rendu par la bibliothèque - en substituant aux chiffres des parcours incarnés. On peut toutefois supposer que l'efficacité des personas dans ce domaine dépend du travail de recherche mené au préalable auprès des usagers, et donc, de la mobilisation de méthodes complémentaires, notamment inspirées des enquêtes ethnographiques.

L'ensemble de ces observations nous conduit enfin à poser la question de la généralisation de la formation aux personas, et, plus largement, aux méthodes de design applicables en bibliothèque. Il semble utile, dans le cadre de formations initiales et continues, de favoriser la juste compréhension de ces méthodes, voire de préparer le terrain au développement de bibliothécaires spécialistes de l'expérience utilisateur - sur le modèle de certains postes existant en bibliothèque universitaire américaine. Comme le formule Nicolas Beudon :

« Concevoir des services, donc des expériences, c'est ce qu'on va demander de plus en plus aux bibliothécaires. S'ils ne sont pas formés, d'autres le feront. Il ne faut pas se laisser déposséder de notre cœur de métier. »²⁸⁶

²⁸⁶ Propos recueillis à Paris le 15 juin 2017.

SOURCES

Liste des entretiens au cours desquels ont été recueillis les propos rapportés dans ce mémoire :

BEUDON Nicolas, Directeur de la bibliothèque de Bayeux : entretien réalisé à Paris le 15 juin 2017.

BLANPAIN Coline, Responsable du Pôle Sciences humaines et Lettres, chargée de mission Formation des publics, LearningLab - SCD de l'Université du Havre : entretien réalisé par téléphone le 9 octobre 2017.

CLAIN Fanny, Directrice adjointe, Responsable Communication et Évaluation - SCD de l'Université Aix-Marseille : entretien réalisé par téléphone le 17 juillet 2017.

CLOT Nathalie, Directrice des Bibliothèques et archives de l'Université d'Angers : entretien réalisé à Angers le 20 avril 2017.

DESAINTJEAN Maryline, Chargée de la mission qualité, Relais formations aux étudiants BU de Versailles - Direction des Bibliothèques et de l'IST de l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines : entretien réalisé à Versailles le 19 juillet 2017.

ETASSE Marion, Chef du service « Outils, Support, Innovation » - Direction des Systèmes d'Information Documentaire de l'Université Grenoble Alpes : entretien réalisé à Grenoble le 19 mai 2017.

GRONIER Guillaume, Docteur en psychologie ergonomique, Senior Researcher au Luxembourg Institute of Science and Technology (LIST) : entretien réalisé par téléphone le 2 juin 2017.

MONNET Karine, Adjointe au Responsable de la BU Sciences de l'Université de Bourgogne : entretien réalisé par téléphone le 8 septembre 2017.

SCHERER Marc, Directeur scientifique - Bibliothèque Sainte-Geneviève, auparavant Chargé de mission Services aux publics - Campus Condorcet : entretiens réalisés à Aubervilliers le 19 avril 2017, et par téléphone les 10 et 29 mai 2017.

TINGAUD Sophie, Adjointe du département Services aux publics, Responsable de la médiation numérique - SCD de Paris Nanterre : entretien réalisé par téléphone le 4 octobre 2017.

TUGAULT Tiphaine, Directrice adjointe, Responsable qualité et communication du SCD, Responsable du réseau des bibliothèques de l'ESPE - SCD de l'Université Paris-Est Créteil Val de Marne : entretien réalisé par téléphone le 31 août 2017.

... et 19 entretiens réalisés par téléphone entre le 15 novembre et le 19 décembre 2017 avec des professionnels des bibliothèques ayant participé à des ateliers de création et/ou d'animation de personas.

BIBLIOGRAPHIE

À propos des universités et des bibliothèques universitaires :

BELGHITH, Frères, GIRET Jean-François, RONZEAU Monique, TENRET, Elise. Panorama 2016 des conditions de vie des étudiants. In *OVE Infos*. [en ligne]. Février 2017. [Consulté le 7 janvier 2018]. http://www.ove-national.education.fr/medias/OVE_Infos_34_Panorama_2016.pdf.

CLAIN, Fanny et GRAS, Isabelle. L'avenir des bibliothèques. In : *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. 3 décembre 2014. [Consulté le 17 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/l-avenir-des-bibliotheques_64899.

COULON, Alain. *Le métier d'étudiant : l'entrée dans la vie universitaire*. Paris : Presses universitaires de France, 1997. 219 p. ISBN 978-2-13-048864-4.

COURTY, Héloïse (dir.). *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2017. La boîte à outils : #41. 192 p. ISBN 978-é-37546-055-9.

DE TRICORNOT, Adrien. 160 000 étudiants supplémentaires à l'université en cinq ans. In : *M Campus* [en ligne]. 5 janvier 2018. [Consulté le 22 février 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.lemonde.fr/campus/article/2018/01/05/160-000-etudiants-supplementaires-a-l-universite-en-cinq-ans_5238072_4401467.html.

FRANCO, Daniele. Exploiter les données d'usages en bibliothèque : pourquoi faire ? In : *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, [en ligne]. 10 mars 2016. [Consulté le 14 juin 2017]. Disponible à l'adresse : http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/exploiter-les-donnees-d-usages-en-bibliotheque-pourquoi-faire_65839.

GRAVELEAU, Séverin, et STROMBONI, Camille. Accès à l'université : à quoi pourrait ressembler la remise à niveau ? In : *M campus* [en ligne]. 21 novembre 2017. [Consulté le 1er décembre 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.lemonde.fr/campus/article/2017/11/21/acces-a-l-universite-a-quoi-pourrait-ressembler-la-remise-a-niveau_5217862_4401467.html.

HERNON, Peter, ALTMAN, Ellen et DUGAN, Robert E. *Assessing service quality : satisfying the expectations of library customers*. Chicago, Etats-Unis d'Amérique : ALA Editions, 2015. ISBN 978-0-8389-1308-6.

JACQUINET, Marie-Christine (dir.). *Créer des services innovants*. Villeurbanne : Presses de l'esssib, novembre 2011. La Boîte à outils #23. 170 p. ISBN 978-2-910227-90-6.

LAHARY, Dominique. Penser la bibliothèque en concurrence. In : *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. 2012. [Consulté le 7 janvier 2018]. N° 4. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-04-0006-001>.

MARCEROU-RAMEL, Nathalie. *Les métiers des bibliothèques*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2017. Collection Bibliothèques. 208 p. ISBN 978-2-7654-1526-8.

PERALES, Christophe (dir.). *Conduire le changement en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2015. La boîte à outils #32. 184 p. ISBN : 979-10-91281-17-1.

POISSENOT, Claude. L'irruption de l'utilisateur concret. In *Bibliothèque(s)*. [en ligne]. Décembre 2010. [Consulté le 17 janvier 2018]. N°53/54. p.24-27. ISSN 1632-9201.

POTELLE, Stéphane. Hein ? Quoi ? un Fab lab dans une BU ? In : *ADBU – Association des directeurs et des personnels de direction des bibliothèques universitaires* [en ligne]. 27 mai 2016. [Consulté le 8 novembre 2017]. Disponible à l'adresse : <https://adbu.fr/hein-quoi-un-fab-lab-dans-une-bu/>.

POULAIN, Martine et CAVALIER, François. *Bibliothèques universitaires : nouveaux horizons*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2015. 311 p. ISBN 978-2-7654-1471-1.

ROSELLI, Mariangela et PERRENOUD, Marc. *Du lecteur à l'utilisateur : ethnographie d'une bibliothèque universitaire*. Toulouse : Presses universitaires du Mirail, 2010. 283 p. ISBN 978-2-8107-0085-1.

SABY, Frédéric et ROCHE, Florence. *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2013. Papiers. 224 p. ISBN 979-10-91281-13-3.

SOUS-DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION ET DES ÉTUDES STATISTIQUES (SIES) - MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE (PARIS). État de l'Enseignement supérieur et de la Recherche en France. In : *L'état de l'Enseignement supérieur et de la Recherche en France n°10 - Avril 2017* [en ligne]. 2e trimestre 2017. [Consulté le 21 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://publication.enseignementsup-recherche.gouv.fr/eesr/10/l-etat-de-l-enseignement-superieur-et-de-la-recherche-en-france-10.php>.

TEXIER, Bruno. 3 questions à Christophe Pérales. In : *Archimag*. jui/aoû 2016. N° 296. ISSN 2260-166X.

TOUITOU, Cécile (dir.). *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impact*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2016. La boîte à outils #37. 185 p. ISBN 979-10-91281-77-5.

TOUITOU, Cécile (dir.). *La valeur sociétale des bibliothèques : construire un plaidoyer pour les décideurs*. Paris : Éditions du cercle de la librairie, 2017. 214 p. ISBN 978-2-7654-1534-3.

À propos des études de public et d'autres méthodes de recherche usagers :

ASHER, Andrew D. et MILLER, Susan. *Comment faire de l'anthropologie en bibliothèque ? : Un guide pratique pour la recherche ethnographique appliquée en bibliothèque universitaire*. [en ligne]. Trad. BEUDON, N. et CARACO, B. 2016. [Consulté le 1er juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://adbu.fr/competplug/uploads/2016/10/methodes anthropologie en bibliothèques.pdf>.

CULATTA, Richard. What If We Designed College Around Students? In : *IDEO Stories* [en ligne]. 7 février 2017. [Consulté le 1 septembre 2017].

Disponible à l'adresse : <https://medium.com/ideo-stories/designing-college-around-students-ee8e3c56fed6>.

EVANS, Christophe (dir.). *Mener l'enquête : guide des études de public en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'enssib. 2011. La Boîte à outils #22. 159 p. ISBN 978-2-910227-89-0.

GIBBONS, Susan et FOSTER, Nancy Fried. *Studying students: the Undergraduate Research Project at the University of Rochester*. Chicago, États-Unis : Association of College and Research Libraries, 2007. 90 p. ISBN 978-0-8389-8437-6.

NCSU. *Learning Space Toolkit* [en ligne]. Novembre 2012. [Consulté le 14 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://learningspacetoolkit.org/>.

PRIESTNER, Andy et MARSHALL, David. A cultural probe study exploring the research and information behaviour of postdocs and PhD students at the University of Cambridge. In : *FutureLib* [en ligne]. Septembre 2016. [Consulté le 1er septembre 2017]. Disponible à l'adresse : <https://futurelib.files.wordpress.com/2016/09/the-snapshot-project.pdf>.

TOUITOU, Cécile. Pourquoi la bibliothèque ? In : *Bulletin des bibliothèques de France* (BBF) [en ligne]. 10 septembre 2015. [Consulté le 18 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/contributions/pourquoi-la-bibliotheque>.

À propos du design de services :

LEENHARDT, Laurent. La révolution silencieuse du secteur public. In : *lesechos.fr* [en ligne]. 3 octobre 2017. [Consulté le 8 novembre 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/cercle-174387-la-revolution-silencieuse-du-secteur-public-2119092.php#Xtor=AD-6000>.

SECRETARIAT GENERAL POUR LA MODERNISATION DE L'ACTION PUBLIQUE. *Comment faire ? La boîte à outils de l'innovation publique*. [en ligne]. 2016. [Consulté le 30 mai 2017]. Disponible à l'adresse : http://adbu.fr/competplug/uploads/2016/10/methodes_anthropologie_en_bibliotheques.pdf.

SECRETARIAT GENERAL POUR LA MODERNISATION DE L'ACTION PUBLIQUE. Concevoir autrement les politiques publiques : un manifeste pour l'innovation publique. In : *Le portail de la modernisation de l'action publique* [en ligne]. 30 mars 2017 [Consulté le 30 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://modernisation.gouv.fr/les-services-publics-se-simplifient-et-innovent/par-la-co-construction/concevoir-autrement-les-politiques-publiques-un-manifeste-pour-linnovation-publique>.

SECRETARIAT GENERAL POUR LA MODERNISATION DE L'ACTION PUBLIQUE. Design de service : le SGMAP apporte son expertise aux administrations. In : *Le portail de la modernisation de l'action publique* [en ligne]. 26 avril 2017. [Consulté le 30 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.modernisation.gouv.fr/les-services-publics-se-simplifient-et-innovent/par-la-co-construction/design-de-service-sgmap-apporte-son-expertise-aux-administrations>.

À propos du Design UX et du *Design Thinking* :

BROWN, Tim et KÄTZ, Barry. *L'esprit design : le « design thinking » change l'entreprise et la stratégie*. Trad. par NICOLAÏEFF, Laurence. Montreuil : Pearson, 2014. 264 p. ISBN 978-2-7440-6622-1.

BLITMAN, Sophie. « L'expérience utilisateur » pour réinventer l'université. In : *Défis d'amphi* [en ligne]. Mai 2017. [Consulté le 25 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://defisdamphi.blog.lemonde.fr/2017/05/23/l'experience-utilisateur-pour-reinventer-luniversite>.

CUREDALL, Robert. *Design thinking: process and methods manual*. Topanga, États-Unis d'Amérique : Design Community College Inc., 2013. 383 p. ISBN 978-0-9882362-4-0.

DAUMAL, Sylvie. *Design d'expérience utilisateur : principes et méthodes UX*. 2e édition. Paris : Eyrolles, 2015. 196 p. ISBN 978-2-212-14176-4.

GOODWIN, Kim. *Designing for the digital age: how to create human-centered products and services*. Indianapolis, États-Unis d'Amérique : Wiley, 2009. ISBN 978-0-470-22910-1.

HASSENZAHN, Marc. User Experience and Experience Design: The Encyclopedia of Human-Computer Interaction, 2nd Ed. In : *The Interaction Design Foundation* [en ligne]. 2013. [Consulté le 18 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.interaction-design.org/literature/book/the-encyclopedia-of-human-computer-interaction-2nd-ed/user-experience-and-experience-design>.

GAMBA, Tiphaine. D'où vient la « pensée design » ? In : *I2D – Information, données & documents*. Mars 2017. Vol. 54, n° 1. p. 30-32. ISSN : 2428-2111.

KRUG, Steve. *Je ne veux pas chercher ! : optimisez la navigation de vos sites*. Trad. par MARTIN DE LA SALLE, Damien. 2e édition. Paris : Campus Press, 2006. 201 p. ISBN 978-2-7440-2030-8.

LALLEMAND, Carine. Guérilla UX « quick » mais pas « dirty ». In : *UX Mind - User Experience Blog* [en ligne]. 2 décembre 2017. [Consulté le 18 décembre 2017]. Disponible à l'adresse : <https://uxmind.eu/2017/12/02/guerilla-ux-quick-mais-pas-dirty/>.

LALLEMAND, Carine, GRONIER, Guillaume. *Méthodes de design UX : 30 méthodes fondamentales pour concevoir et évaluer les systèmes interactifs*. Paris : Eyrolles, 2016. 488 p. ISBN 978-2-212-14143-6.

MADELINE, Béatrice. Le « design thinking », révolution créative. In : *M Campus* [en ligne]. 18 février 2018. [Consulté le 19 février 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.lemonde.fr/campus/article/2018/02/18/le-design-thinking-revolution-creative_5258811_4401467.html.

MARTIN, Bella et HANINGTON, Bruce. *100 méthodes de design*. Trad. et adaptation par GUILLON, Marie-Christine. Paris : Eyrolles, 2013. 207 p. ISBN 978-2-212-13562-6.

NORMAN, Donald A. *The design of everyday things*. Revised and expanded edition. New-York, États-Unis d'Amérique : Basic Books, 2013. 524 p. ISBN 978-0-465-07299-6.

OLANO, Marc. Les pièges de l'empathie - entretien avec Serge Tisseron. In : *Sciences Humaines*, n° 293, juin 2017. p.45. ISSN : 0996-6994.

STICKDORM, Marc et SCHNEIDER, Jakob Hans Josef. *This is service design thinking*. États-Unis d'Amérique : Hoboken (N.J) ; J. Wiley, 2011. 380 p. ISBN 978-1-118-15630-8.

VIAL, Stéphane et FINDELI, Alain. *Le design*. Paris : Presses universitaires de France, 2015. 127 p. ISBN 978-2-13-062043-3.

VIAL, Stéphane et FOLKMANN, Mads Nygaard. *Court traité du design*. Nouvelle édition révisée et enrichie. Paris : Presses universitaires de France, 2015. 123 p. ISBN 978-2-13-064216-9.

À propos du Design UX et du *design thinking* en bibliothèque :

APPLETON, Leo. User experience (UX) in libraries: let's get physical (and digital). In : *Insights* [en ligne]. 4 novembre 2016. Vol. 29, n° 3. [Consulté le 8 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://insights.uksg.org/article/10.1629/uksg.317/>.

BEUDON, Nicolas. Le design thinking : l'utilisateur au cœur de l'innovation. In : *I2D – Information, données & documents*. Janvier 2017. Vol. 54, n° 1, p. 28-29. ISSN : 2428-2111.

BEUDON, Nicolas. L'impact du design thinking. In : *I2D – Information, données & documents*. Janvier 2017. Vol. 54, n° 1, pp. 50-51. ISSN : 2428-2111.

BEUDON, Nicolas. Mener un projet avec le design thinking. In : *I2D – Information, données & documents*. Janvier 2017. Vol. 54, n° 1, p. 36-38. ISSN : 2428-2111.

BORG, Matt et PRIESTNER, Andy. *User experience in libraries: applying ethnography and human-centred design*. New York, États-Unis : Routledge, 2016. 203 p. ISBN 978-1-4724-8472-7.

CARACO, Benjamin. UX et ethnographie en bibliothèques : convergence et différences. In : *I2D – Information, données & documents*. Janvier 2017. Vol. 54, n° 1, p. 42-43. ISSN : 2428-2111.

CLOT, Nathalie. Des services vraiment orientés usagers ? Retour sur la journée d'études #ADBU2016. In : *ADBU – Association des directeurs et des personnels de direction des bibliothèques universitaires* [en ligne]. 16 novembre 2016. [Consulté le 1er juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://adbu.fr/adbu2016-jeux>.

CLOT, Nathalie et BEUDON, Nicolas. « N'oubliez pas pourquoi vous êtes là ! ». In : *I2D – Information, données & documents*. Janvier 2017. Vol. 54, n° 1, p. 35-35. ISSN : 2428-2111.

DESGRANGES, Frédéric. Un petit pas pour la bibliothèque, un pas de géant pour l'utilisateur. In : *I2D – Information, données & documents*. Janvier 2017. Vol. 54, n° 1, p. 65-66. ISSN : 2428-2111.

IDEO. *Le design thinking en bibliothèque*. [en ligne]. (Trad. 2016). [Consulté le 12 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://lrf-blog.com/wp-content/uploads/2016/01/DTEB-Guide-methodologique-2016.pdf>.

LAM, Anna. Understanding Empathetic Services: The Role of Empathy in Everyday Library Work. In : *The Journal of Research on Libraries and Young*

Adults [en ligne]. 18 juillet 2017. [Consulté le 2 janvier 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.yalsa.ala.org/jrly/2017/07/understanding-empathetic-services-the-role-of-empathy-in-everyday-library-work/>.

MULLER, Catherine. Concevoir l'expérience utilisateur en bibliothèque : pour quoi faire ? In : *DLIS* [en ligne]. 11 décembre 2016. [Consulté le 7 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://dlis.hypotheses.org/872>.

PRIESTNER, Andy. What's in a name? Does it really matter whether we call it UX, ethnography, or service design? In : *Weave : Journal of Library User Experience* [en ligne]. Vol. 1, n° 6. 2017. [Consulté le 18 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://hdl.handle.net/2027/spo.12535642.0001.603>.

SCHMIDT, Aaron et ETCHES, Amanda. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*. [pdf]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, septembre 2016. La Numérique. 258 p. ISBN PDF 978-2-37546-004-7.

SCHMIDT, Aaron et ETCHES, Amanda. *User experience (UX) design for libraries*. London : Facet Pub, 2012. The Tech Set : vol. 18. 112 p. ISBN 978-1-55570-781-1.

À propos des personas :

ADLIN, Tamara. The Power of Ad Hoc Personas : Truly Practical Methods to Get Your Organization On the Same Page. In : *All You Can Learn by UIE* [en ligne]. 2010. [Consulté le 2 mai 2017]. Disponible à l'adresse : https://aycl.ue.com/virtual_seminars/the_power_of_ad_hoc_personas.

ADLIN, Tamara et PRUITT, John. *The Persona Lifecycle, keeping people in mind throughout Product Design*. Amsterdam, Pays-Bas : Morgan Kaufmann, 2006. 744 p. ISBN 0-12-566251-3.

ADLIN, Tamara et PRUITT, John S. *The essential persona lifecycle : your guide to building and using personas*. Amsterdam, Pays-Bas : Morgan Kaufmann, 2010. 240 p. ISBN 978-0-12-381418-0.

ARVOLA, Mattias et BLOMQUIST, Åsa. Personas in action : ethnography in an interaction design team. In : *Proceedings of the second Nordic conference on Human-computer interaction* [en ligne]. 2002. [Consulté le 18 avril 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.academia.edu/4703534/Personas_in_action_ethnography_in_an_interaction_design_team.

BORNET, Corinne et BRANGIER, Eric. La méthode des personas : principes, intérêts et limites. In : *Bulletin de psychologie*. 3 mai 2013. Vol. Numéro 524, n° 2, p. 115-134. ISSN : ISSN 0007-4403.

BRANGIER, Eric, BORNET, Corinne, BASTIEN, Joseph Maurice Christian, MICHEL, G. et VIVIAN, R. Effets des personas et contraintes fonctionnelles sur l'idéation dans la conception d'une bibliothèque numérique. In : *Le travail humain*. 31 juillet 2012. Vol. 75, n° 2, p. 121-145. ISSN 0041-1868.

CAZENAVE, Michel, DORLY, Claire et KRAKOWIAK, Suzanne. *Dictionnaire Jung*. Paris : Ellipses, 2008. 1994 p. ISBN 978-2-7298-3094-6.

CHAPMAN, Christopher N. et MILHAM, Russell P. The Personas' New Clothes : Methodological and Practical Arguments against a Popular Method. In : *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting*. 1

octobre 2006. Vol. 50, n° 5, p. 634-636. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.1177/154193120605000503>.

COOPER, Alan. *The inmates are running the asylum: why high-tech products drive us crazy and how to restore the sanity*. 2ème ed. Indianapolis, États-Unis d'Amérique : Sams, 2004. 255 p. ISBN 978-0-672-32614-1.

COOPER, Alan. *About Face 3: The Essentials of Interaction Design*. Indianapolis, États-Unis d'Amérique : Wiley Publishing, Inc., 2007. 610 p. ISBN 978-0-470-08411-3.

CUNNINGHAM, Heather. Designing a web site for one imaginary persona that reflects the needs of many. In : *Computers in Libraries*. Octobre 2005. Vol. 25, n° 9, p. 15-19. ISSN1041-7915.

DELAUNAY, Alain. Persona. In : *Encyclopædia Universalis* [en ligne]. [Consulté le 2 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.universalis.fr/encyclopedia/persona>.

EDEKER, Kyra. Love, Hate, and Empathy : Why We Still Need Personas. In : *UX Magazine* [en ligne]. 21 février 2013. [Consulté le 18 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://uxmag.com/articles/love-hate-and-empathy-why-we-still-need-personas>.

FOX, Robert. Dramatis personae. In : *OCLC Systems & Services*. Mai 2014. Vol. 30, n° 2, p. 69-73. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1108/OCLC-02-2014-0012>.

GOLTZ, Shlomo. A Closer Look At Personas : What They Are And How They Work. In : *Smashing Magazine* [en ligne]. 6 août 2014. [Consulté le 17 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.smashingmagazine.com/2014/08/a-closer-look-at-personas-part-1/>.

GOLTZ, Shlomo. A Closer Look At Personas : A Guide To Developing The Right Ones. In : *Smashing Magazine* [en ligne]. 13 août 2014. [Consulté le 17 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.smashingmagazine.com/2014/08/a-closer-look-at-personas-part-2/>.

GOODWIN, Kim. Getting From Research to Personas : Harnessing the Power of Data. In : *Cooper* [en ligne]. 2008. [Consulté le 18 avril 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.cooper.com/journal/2008/5/getting_from_research_to_persona.

GOODWIN, Kim. Perfecting Your Personas. In : *Cooper* [en ligne]. 2008. [Consulté le 18 avril 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.cooper.com/journal/2008/5/perfecting_your_personas.

GOODWIN, Kim. Designing with Scenarios : Putting Personas to Work. In : *UX Articles by UIE* [en ligne]. 29 juillet 2011. [Consulté le 23 mars 2017]. Disponible à l'adresse : https://articles.uiem.com/designing_scenarios.

GUENTHER, Kim. Developing personas to understand user needs. In : *Online*. Sep/oct 2006. Vol. 30, n° 5, pp. 49-51. ISSN 0146-5422.

HOCHMANN, Jacques. *Une histoire de l'empathie : connaissance d'autrui, souci du prochain*. Paris : O. Jacob. 219 p. ISBN 978-2-7381-2792-1.

JAOUALI, Florent. Apprendre à construire des personas. In : *We love users* [en ligne]. [Consulté le 2 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.weloveusers.com/formation/apprendre/personas.html>.

LILLEY, Mariana, PYPER, Andrew et ATTWOOD, Sue. Understanding the Student Experience through the Use of Personas. In : *Innovation in Teaching and Learning in Information and Computer Sciences*. Juin 2012. Vol. 11, n° 1, p. 4-13. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.11120/ital.2012.11010004>.

MADSEN, Sabine et NIELSEN, Lene. Exploring Persona-Scenarios - Using Storytelling to Create Design Ideas. In : *Second IFIP WG 13.6 Conference on Human Work Interaction Design: Usability in Social, Cultural and Organizational Contexts* [en ligne]. Octobre 2009. [Consulté le 23 août 2017]. Disponible à l'adresse : <https://hal.inria.fr/hal-01056234/document>.

MARK BILANDZIC et MARCUS FOTH, 2013. Libraries as coworking spaces : Understanding user motivations and perceived barriers to social learning. In : *Library Hi Tech*. [en ligne]. 7 juin 2013. Vol. 31, n° 2, pp. 254-273. [Consulté le 23 août 2017]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.1108/07378831311329040>.

MULDER, Steve et YAAR, Ziv. *The user is always right : a practical guide to creating and using personas for the Web*. Berkeley, CA : New Riders, 2006. 312 p. ISBN 978-0-321-43453-1.

NIELSEN, Lene. *Engaging Personas and Narrative Scenarios*. [en ligne]. Samfundslitteratur, PhD-Series, 2004. Disponible à l'adresse : <http://www.personas.dk/wp-content/samlet-udgave-til-load.pdf>.

NIELSEN, Lene. Personas: The Encyclopedia of Human-Computer Interaction, 2nd Ed. In : *The Interaction Design Foundation* [en ligne]. 2013. [Consulté le 18 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.interaction-design.org/literature/book/the-encyclopedia-of-human-computer-interaction-2nd-ed/personas>.

NORMAN, Don. Ad-Hoc Personas & Empathetic Focus. In : *jnd.org* [en ligne]. 16 novembre 2004. [Consulté le 2 mai 2017]. Disponible à l'adresse : http://jnd.org/dn.mss/ad-hoc_personas_empathetic_focus.html.

PORTIGAL, Steve. Persona non grata. In *Portigal Consulting* [en ligne]. 2008. [Consulté le 20 décembre 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.portigal.com/wp-content/uploads/2008/01/Portigal-Consulting-White-Paper-Persona-Non-Grata.pdf>.

PRUITT, John et GRUDIN, Jonathan. Personas : Practice and theory. In : *Proceedings of the 2003 conference on designing for user experiences*. [en ligne]. 2003. [Consulté le 18 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.1145/997078.997089>.

SECRETARIAT GENERAL POUR LA MODERNISATION DE L'ACTION PUBLIQUE. Créer ses personas. In *Comment-faire, guide de conception des services publics* [en ligne]. [Consulté le 17 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://comment-faire.modernisation.gouv.fr/tool/creer-des-personas/>.

SCHMIDT, Aaron. Creating a Common Vision. In : *Library Journal*. 2/1/2014 2014. Vol. 139, n° 2, p. 24.

À propos des personas en bibliothèque :

BRIGHAM, Tara J. Personas : Stepping Into the Shoes of the Library User. In : *Medical Reference Services Quarterly*. 1er octobre 2013. Vol. 32, n° 4, p. 443-450. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.1080/02763869.2013.837737>.

CLAVEL, K. *Persona-based development of a new discovery system using MERESCO open-source components* [en ligne]. London, 15 octobre 2009. [Consulté le 13 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : https://www.researchgate.net/publication/38144560_Persona-based_development_of_a_new_discovery_system_using_MERESCO_open-source_components.

DALLIS, Diane et POPP, Mary Pagliero. *Planning and implementing resource discovery tools in academic libraries*. Hershey, Etats-Unis : Information Science Reference, 2012. ISBN 978-1-4666-1821-3.

ESKRIDGE, Honora N. et DUCKETT, Kim. Tapping the User Experience to Design a Better Library for Engineering and Textiles Students and Faculty - 2012 ASEE Annual Conference & Exposition. In: *American Society for Engineering Education* [en ligne]. [Consulté le 26 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.asee.org/public/conferences/8/papers/3899/view>.

FUTURELIB. iDiscover: Examining the user experience. Dans : *FutureLib* [en ligne]. 31 octobre 2017. [Consulté le 10 janvier 2018]. Disponible à l'adresse : <https://futurelib.wordpress.com/>

GRONIER, Guillaume. Méthodes de design UX et démarche qualité appliquées aux bibliothèques universitaires. In : *I2D – Information, données & documents*. Janvier 2017. Vol. 54, n° 1, p. 46-47. ISSN : 2428-2111.

KOLTAY, Zsuzsa et TANCHEVA, Kornelia. Personas and a user-centered visioning process. In *Performance Measurement & Metrics* [en ligne]. Mai 2010, Vol. 11, n° 2, p. 172-183. [Consulté le 6 novembre 2017]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.1108/14678041011064089>.

LARGE, Kathryn, LOSOFF, Barbara et MANESS, Jack. Receptivity to Library Involvement in Scientific Data Curation: A Case Study at the University of Colorado Boulder. In : *Libraries and the Academy* [en ligne]. Octobre 2011. Volume 11, n°4. P.915-937. [Consulté le 23 août 2017]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.1353/pla.2011.0049>.

LOWN, Cory. Personas, part 2. In : *lib.ncsu.edu* [en ligne]. 24 mars 2010. [Consulté le 12 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://news.lib.ncsu.edu/redesign/tag/personas/>

MANESS, Jack M., MIAKIEWICZ, Tomasz et SUMNER, Tamara. Using Personas to Understand the Needs and Goals of Institutional Repositories. In : *D-Lib Magazine* [en ligne]. Septembre 2008. Vol. 14, n° 9/10. [Consulté le 26 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.dlib.org/dlib/september08/maness/09maness.html>.

MANTEL, E. et VAN WEZENBEEK, W.J.S.M. Making the user really matter – a test case from Delft. In *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie* [en ligne]. 14 octobre 2014. [Consulté le 7 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.3196/1864295014614594>.

NYSTROM, Viveca et SJOGREN, Linnea. The persona method. In *An Evaluation of the Benefits and Value of Libraries* [en ligne]. Witney : Chandos Publishing, 2012. [Consulté le 23 avril 2017]. Chandos Information Professional Series. p. 99-115. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1016/B978-1-84334-686-9.50007-8>.

REIDSMA, Matthew, 2017. Ethical UX. In : *Matthew Reidsma* [en ligne]. 11 juillet 2017. [Consulté le 18 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://matthew.reidsrow.com/talks/198>.

SNYDMAN, Stuart. A user-centered approach to developing digital collection websites. In : *Stanford Libraries, Digital Libraries Blog* [en ligne]. 7 février 2013. [Consulté le 23 août 2017]. Disponible à l'adresse : <http://library.stanford.edu/blogs/digital-library-blog/2013/02/user-centered-approach-developing-digital-collection-websites>.

SUNDT, Alex. User Personas as a Shared Lens for Library UX. In: *Weave: Journal of Library User Experience* [en ligne]. 2017. Vol. 1, n° 6. [Consulté le 26 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.3998/weave.12535642.0001.601>.

TEMPELMAN-KLUIT, Nadaleen et PEARCE, Alexa. Invoking the User from Data to Design. In: *College & Research Libraries*. 9 janvier 2014. Vol. 75, n° 5, p. 616-640. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.5860/crl.75.5.616>.

ZAUGG, Holt. Using Persona Descriptions to Inform Library Space Design. In: HINES, Samantha Schmehl. *Advances in Library Administration and Organization*. [en ligne]. Emerald Group Publishing Limited, 2016, pp. 335-358 [Consulté le 25 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.1108/S0732-067120160000036015>.

ZAUGG, Holt et RACKHAM, Scott. Identification and development of patron personas for an academic library. In : *Performance Measurement and Metrics*. [en ligne]. [Consulté le 11 juillet 2016]. Vol. 17, n° 2, p. 124-133. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.1108/PMM-04-2016-0011>.

ANNEXES

Table des annexes

ANNEXE 1 : LES 8 COMMANDEMENTS DE L'UX EN BIBLIOTHEQUE.	91
ANNEXE 2 - FICHE PRATIQUE PERSONA TIREE DU "KIT" « DANS LA PEAU D'UN USAGER : METHODES D'ENQUETE OU DE SYNTHESE ORIENTEES UX ».....	92
ANNEXE N°3 – LISTE DES 12 PERSONAS CONÇUS DANS LE CADRE DU SCHEMA DIRECTEUR DES SERVICES DU FUTUR GED CONDORCET	93
ANNEXE 4 – EXEMPLE DE FICHE PERSONA CONÇUE DANS LE CADRE DU SCHEMA DIRECTEUR DES SERVICES DU FUTUR GED CONDORCET.....	94
ANNEXE 5 – EXEMPLE DE SERVICE PROPOSE DANS LE SCHEMA DIRECTEUR DES SERVICES DU FUTUR GED CONDORCET.....	96
ANNEXE 6 - EXEMPLE DE FICHE PERSONA CONÇUE DANS LE CADRE DE LA CONCEPTION DU NOUVEAU SITE INTERNET DU SID DE L'UNIVERSITE GRENOBLE ALPES.....	97
ANNEXE 7 – GRILLE D'ENTRETIENS INDIVIDUELS REDIGEE DANS LE CADRE DE LA CREATION DU CRCN - BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DU SCD DE L'UNIVERSITE PARIS NANTERRE	98
ANNEXE 8 - EXEMPLE DE FICHE PERSONA CONÇUE PAR LE GROUPE DE TRAVAIL DEDIE AUX PUBLICS A CONQUERIR - PROJET DE LEARNING CENTRE DE L'UNIVERSITE DE BOURGOGNE (UB)	101
ANNEXE 9 - EXEMPLE DE FICHE PERSONA CONCUE PAR LE GROUPE DE TRAVAIL DEDIE AUX ETUDIANTS DE PREMIERE ANNEE - PROJET DE LEARNING CENTRE DE L'UNIVERSITE DE BOURGOGNE (UB)...	102
ANNEXE 10 - EXEMPLE DE FICHE PERSONA UTILISEE DANS LE CADRE DE LA « JOURNEE DANS LES PAS DE L'USAGER » DESTINEE AUX PERSONNELS DES BIBLIOTHEQUES DE L'UVSQ	104
ANNEXE 11 - EXEMPLE DE SCENARIO D'ACTION UTILISE DANS LE CADRE DE LA « JOURNEE DANS LES PAS DE L'USAGER » DESTINEE AUX PERSONNELS DES BIBLIOTHEQUES DE L'UVSQ	105
ANNEXE 12 – ÉLÉMENTS D'UNE FICHE PERSONA CONÇUE DANS LE CADRE DE LA « JOURNEE DANS LA PEAU DE L'USAGER » DESTINEE AUX PERSONNELS DU SCD DE L'UNIVERSITE AIX-MARSEILLE.....	106
ANNEXE 13 - EXEMPLE DE FICHE PERSONA CONÇUE DANS LE CADRE DE LA JOURNEE DES PERSONNELS DEDIEE AU RENOUVELLEMENT DU SYSTEME INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE DU SCD DE L'UNIVERSITE PARIS-EST CRETEIL VAL DE MARNE (UPEC).....	107

ANNEXE 14 - QUESTIONNAIRE « VOTRE EXPERIENCE DES PERSONAS »	108
ANNEXE 15 - RESULTATS DU QUESTIONNAIRE « VOTRE EXPERIENCE DES PERSONAS ».....	111

ANNEXE 1 : LES 8 COMMANDEMENTS DE L'UX EN BIBLIOTHEQUE

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.

CC BY Nicolas Beudon - @Mr_Kochka - <http://lrf-blog.com>
D'après « Utile, utilisable, désirable », d'Aaron Schmidt et Amanda Etches

CC BY Nicolas Beudon - @Mr_Kochka - <http://lrf-blog.com>
D'après « Utile, utilisable, désirable », d'Aaron Schmidt et Amanda Etches

ANNEXE 2 - FICHE PRATIQUE PERSONA TIREE DU "KIT" « DANS LA PEAU D'UN USAGER : METHODES D'ENQUETE OU DE SYNTHESE ORIENTEES UX ».

FICHE RECTO :

CONGRES ADBU - 2016 - 46ème

Age, Formation, Domicile, Revenu, Genre, Niveau

BUTS DANS LA VIE Que souhaite-t-elle accomplir dans sa vie ?

MOTIVATIONS Peux, chercheur de motivation, culture de travail

FRUSTRATIONS Quelles sont les situations que cette personne préfère éviter ?

MARQUES, OUTILS...

CITATION CLE

Personas

FICHE VERSO :

Persona

Qu'est-ce que c'est ?
Une persona est un personnage fictif symbolisant une catégorie particulière d'utilisateurs.
Il ne s'agit pas d'une vraie personne, mais d'un modèle qui permet de synthétiser et partager des données brutes issues d'observations et d'entrevues.
Modélisée par Cooper A. The inmates are running the asylum, 1999.

Pourquoi l'utiliser ?
Céder de l'empathie avec les utilisateurs au sein d'une équipe.
Développer culture commune et acceptation de la diversité des usagers.
Analyser et synthétiser les données d'observation contradictoires.
Utilisable comme exemple "parlant" pour communiquer.

Pièges
Construire une persona trop tôt, sans l'appuyer par des données issues d'observations, d'entrevues peut renforcer les stéréotypes.
Il faut toujours construire plusieurs personas bien distinctes, représentatives de la diversité des utilisateurs et usages.

Matériel
Données brutes issues d'observations ***
Photographies représentatives de "vrais" utilisateurs
Traitement de texte ou pictochar

Quand l'utiliser ?
Connaitre le contexte
Connaitre les usagers
Explorer une idée
Construire un scénario d'utilisateur

Bibliographie
Boite à outils pour les espaces ressources, IAD ADBU
Barnet Corinne et Branger Eric, « La méthode des personas : principes, intérêts et limites », Bulletin de psychologie, 2013/2 Numéro 524, p. 115-134
http://www.researchability.com/articles/pe-romes_storytelling.html
A. Etches et A. Schmidt, Utilis, Utilisateur, Désirable, Presses de l'Université, 2016.

Source : Commission #ADBUMétiers, 46^{ème} congrès de l'ADBU, 2016

ANNEXE 3 – LISTE DES 12 PERSONAS CONÇUS DANS LE CADRE DU SCHEMA DIRECTEUR DES SERVICES DU FUTUR GED CONDORCET

- Anne-Laure, ethnologue et directrice d'un centre de recherche sur l'Asie centrale
- Armand, retraité d'Aubervilliers et ancien responsable syndical
- Clémence étudiante en première année de Master recherche en histoire
- Djamila, post-doctorante en sociologie des religions
- Juliette, ingénieur dans une entreprise voisine du Campus Condorcet
- Laurent, étudiant en première année de bi-licence en philosophie et histoire de l'art
- N'Deye, chercheuse invitée en histoire de l'Afrique de l'Ouest
- Philippe, chargé de valorisation de la recherche
- Sebastian, doctorant étranger en démographie historique
- Sophie, doctorante en sociologie et ATER
- Vincent, chercheur en histoire médiévale
- Yann, enseignant-chercheur en linguistique comparée

ANNEXE 4 – EXEMPLE DE FICHE PERSONA CONÇUE DANS LE CADRE DU SCHEMA DIRECTEUR DES SERVICES DU FUTUR GED CONDORCET

PAGE 1 :

Anne-Laure Ethnologue et directrice d'un centre de recherche sur l'Asie centrale

Depuis que j'ai pris la direction du laboratoire, cela m'occupe énormément, surtout les réunions. Je ne fréquente plus la bibliothèque autant que je le voudrais mais j'ai découvert qu'elle peut aussi m'aider dans ces nouvelles fonctions.

Une citation qui me ressemble

« La courtoisie, c'est l'art de ne jamais marcher sur l'ombre de son voisin. » (Proverbe ouzbek)

Qui suis-je

- 55 ans, mariée, 1 enfant
- Je vis à Cachan
- Je suis ethnologue et je dirige un centre de recherche sur l'Asie centrale. Il comprend une petite quarantaine de chercheurs (dont les chercheurs associés) et douze doctorants.

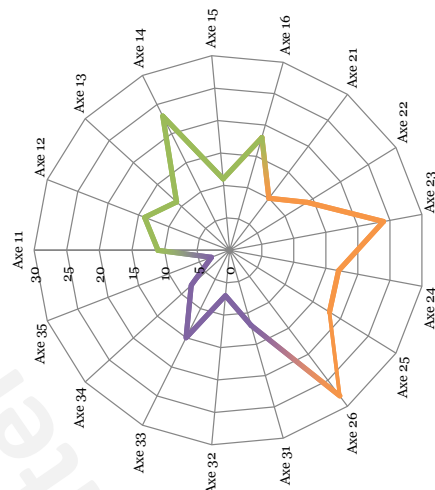
Mes buts

- Conduire de front mes fonctions de directrice de labo, mes recherches et mes enseignements
- Poursuivre mes missions sur le terrain
- Aider mes doctorants à s'insérer dans le monde de la recherche

Mes outils de travail

- Un ordinateur que je trouve trop lourd à transporter et qui commence à fatiguer
- Des livres et des revues venant d'Asie

Profil d'utilisation des services



Anne-Laure

Ethnologue et directrice d'un centre de recherche sur l'Asie centrale

Avec mon équipe de recherche, nous avons emménagé sur le Campus dès le début. Les premiers temps, j'ai eu un peu de mal à trouver mes marques. J'avais l'habitude d'avoir le centre de documentation complètement intégré au centre de recherche, alors que sur le Campus, tout est regroupé dans cette grande bibliothèque avec ses immenses plateaux. J'ai repéré où se trouvait le territoire de recherche qui inclut mes sujets d'étude, l'Asie centrale, avec toute la documentation qui correspond. Il y a tous les documents qui se trouvaient avant dans le centre de documentation, plus ceux des autres centres travaillant sur l'Asie. Du coup, quand je vais à la bibliothèque, je prends une place juste à côté des rayonnages qui m'intéressent et j'ai sous la main les livres et les revues dont j'ai besoin. Et comme je bouge beaucoup, j'emprunte toujours pas mal de documents.

[Axes 11, 14 et 16]

Maintenant que j'ai pris la direction du centre, je suis en train de découvrir que la bibliothèque peut aussi m'apporter de l'aide dans mes nouvelles fonctions et ça, ça m'intéresse beaucoup. D'un point de vue très pratique, quand la salle de réunion de l'équipe n'est pas disponible, nous savons que nous pouvons en trouver une à la bibliothèque pour y organiser des séminaires thématiques avec tout le matériel nécessaire (vidéoprojecteur, visioconférence, tableau interactif, captation audio-vidéo...), des entretiens avec des étudiants ou, occasionnellement, des réunions, par exemple pour les comités de rédaction de nos revues.

[Axes 12 et 13]

À ce propos, nous allons débiter un travail de réflexion sur l'édition numérique de nos revues qui va démarrer le mois prochain. Nous en produisons deux : une que nous aimerions bien basculer en format numérique, tout en conservant l'édition papier ; et l'autre, déjà numérique, que nous voudrions valoriser davantage, surtout vers l'étranger. Au labo, on a plein d'idées mais on n'est pas très sûr ni de ce qu'il est possible de faire dans le domaine, ni des meilleures solutions. À la bibliothèque, on nous a présenté la plateforme éditoriale labélisée

des épéjournaux, c'est quelque chose qu'on aimerait bien creuser.

[Axes 24 et 26]

En discutant avec les personnels de la bibliothèque sur ces projets, nous en sommes venus à aborder la question des données. En effet, nous en produisons beaucoup, un peu dans tous les sens. Nos bases sont des outils précieux mais on sent bien qu'on atteint les limites du « bricolage » comme je l'appelle. Je voudrais d'une part qu'on les regroupe dans un même endroit où l'on soit sûr de ne pas les perdre et, d'autre part, qu'on travaille à plus les valoriser. Nous avons travaillé avec l'équipe dédiée aux questions de données de la recherche à la bibliothèque et ils nous ont mis en contact avec Huma-Num qui nous propose des solutions très intéressantes comme les outils Nakala et Isidore.

[Axe 25]

Pour nous aider dans tous ces projets, nous avons Sylvain, le référent à la bibliothèque pour le centre. Il connaît à la fois la bibliothèque et le centre. Il sait sur quoi on travaille, il a de très bonnes compétences, linguistiques notamment, dans nos domaines de recherche et en même temps sur la documentation. La plupart du temps, il est à la bibliothèque et on peut le joindre très facilement. Lorsque l'on sort de ses domaines de compétences, il sait toujours identifier un autre collègue de la bibliothèque à même de nous aider. C'est lui qui nous a orientés vers l'équipe dédiée aux données. Il participe activement à la vie du labo : il passe du temps ici, avec les chercheurs, on l'invite à nos réunions et séminaires internes, on dialogue beaucoup avec lui, il nous conseille. Il nous aide dans la constitution des dossiers ANR et ERC pour la liste des publications et l'évaluation des charges liées aux activités documentaires. Et ce qui est bien, c'est que c'est bien institutionnalisé. Pour moi, c'est important de savoir que c'est bien cadré : c'est sérieux et on a tous besoin de cette assurance pour travailler dans de bonnes conditions.

[Axe 23]

CONDORCET



Numérisation en libre-service et à la demande

La numérisation en libre-service est réalisée par un usager pour ses besoins propres. Elle s'effectue sur les bancs de numérisation placés dans les locaux de reprographie et concerne les documents libres de droits. Les appareils sont équipés d'écrans d'une taille suffisante pour vérifier efficacement la qualité de la numérisation.

La numérisation à la demande répond aux besoins ponctuels des usagers et est réalisée par le personnel dans la salle de prise de vues, pendant les heures de présence du personnel. Le matériel de numérisation est connecté au réseau de la bibliothèque.

La reconnaissance optique de caractères (OCR) est proposée.

La numérisation de documents audiovisuels sur des supports anciens peut se faire grâce au matériel adéquat dans la salle de prise de vue.

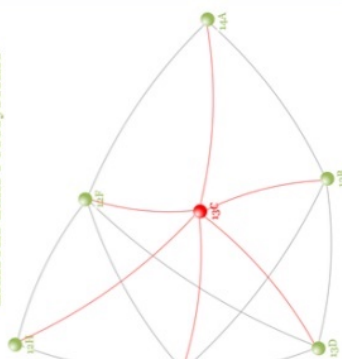
Compétences mobilisées

- Connaissances informatiques liées à l'utilisation du matériel et des logiciels de numérisation
- Connaissance de la législation sur l'écrit, l'utilisation de l'image, les droits d'auteur...

Utilisation par les personas



Liaisons dans l'écosystème



Actions en phase chantier

Espaces

- Choix et acquisition du matériel peu avant l'ouverture
- Formations à l'utilisation des matériels et logiciels
- Formations aux enjeux de propriété intellectuelle
- Salles de consultation
- Consultation encadrée

Évaluation

- Statistiques d'utilisation des appareils
- In vitation à laisser son avis en ligne
- Enquêtes de satisfaction régulières

Moyens

ANNEXE 6 - EXEMPLE DE FICHE PERSONA CONÇUE DANS LE CADRE DE LA CONCEPTION DU NOUVEAU SITE INTERNET DU SID DE L'UNIVERSITE GRENOBLE ALPES

Pour des questions de respect du droit d'auteur, il n'est pas possible de reproduire l'image utilisée pour illustrer la fiche persona : seuls les éléments textuels de cette fiche sont donc communiqués.

Inès

20 ans, étudiante 3ème année Médecine

Aisance
numérique : ○○○○
Expertise
domaine : ○○○○
Fréquence
d'usage :

utilise toutes les BU comme espace de travail

n'utilise pas la doc mais consulte ses cours sur
DVD

veut savoir dans quelle BU trouver de la place

consulter les horaires

infos sur le matériel informatique disponible
(casque, tablette, câble, etc...)

 Buts clés

 Personnalité

- - consulter les horaires
- - info en temps réel
- sur affluence dans
- les BU
-
-

- très sérieuse
- travaille avec ses amis
-
-
-

WE  USERS

© SID Grenoble Alpes

ANNEXE 7 – GRILLE D'ENTRETIENS INDIVIDUELS

REDIGEE DANS LE CADRE DE LA CREATION DU CRCN -

BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DU SCD DE L'UNIVERSITE

PARIS NANTERRE

PAGE 1 :

Enquêtes CRCN, Grille d'entretien étudiants

(SCD, Université Paris-Nanterre)

Présentation de l'interviewer Présentation du projet et de l'objectif de l'entretien	Cette enquête vise à mieux cerner les besoins des usagers dans le cadre de la conception des services du futur CRCN (Centre de ressources et de culture numériques). L'actuelle Buile (salle au rez-de-chaussée de la bibliothèque) est amenée à être intégralement transformée. En 2020, un centre de ressources et de culture numériques sera inauguré. Cet espace répondra à plusieurs objectifs : 1. Valoriser les ressources numériques de plus en plus riches du SCD et de l'Université 2. Favoriser le travail collaboratif 3. Permettre la mise en place d'une programmation culturelle 4. Favoriser le développement de formations innovantes 5. Offrir un équipement numérique de qualité 6. Améliorer l'accueil du public en situation de handicap. Le concours pour le choix de la maîtrise d'œuvre en charge du projet architectural est en cours. Cette enquête viendra nourrir la réflexion et la production des groupes de travail actuellement en charge de la conception des services du CRCN.												
Thématiques Profil	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Questions principales</th> <th style="width: 50%;">Compléments</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Quel est votre statut ?</td> <td>Filière ? Discipline ? Niveau d'étude ?</td> </tr> <tr> <td>Quel est votre emploi du temps/votre journée type ?</td> <td>Temps de présence sur le campus ? Cours ? Job à côté ?</td> </tr> <tr> <td>Habitez-vous loin du campus ?</td> <td>Disponibilités pour venir à la BU ?</td> </tr> <tr> <td>Quels lieux fréquentez-vous sur le campus ?</td> <td>Type de transports ?</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Pour vos cours ? Vos activités éventuelles ?</td> </tr> </tbody> </table>	Questions principales	Compléments	Quel est votre statut ?	Filière ? Discipline ? Niveau d'étude ?	Quel est votre emploi du temps/votre journée type ?	Temps de présence sur le campus ? Cours ? Job à côté ?	Habitez-vous loin du campus ?	Disponibilités pour venir à la BU ?	Quels lieux fréquentez-vous sur le campus ?	Type de transports ?		Pour vos cours ? Vos activités éventuelles ?
Questions principales	Compléments												
Quel est votre statut ?	Filière ? Discipline ? Niveau d'étude ?												
Quel est votre emploi du temps/votre journée type ?	Temps de présence sur le campus ? Cours ? Job à côté ?												
Habitez-vous loin du campus ?	Disponibilités pour venir à la BU ?												
Quels lieux fréquentez-vous sur le campus ?	Type de transports ?												
	Pour vos cours ? Vos activités éventuelles ?												
Espaces	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td>Où travaillez-vous (Pourquoi ?) ?</td> <td>Chez vous ? Sur le campus ? à la BU ? Fréquentez-vous d'autres bibliothèques (si oui lesquelles) ?</td> </tr> <tr> <td>De quelles manières aimez-vous travailler ?</td> <td>Seul ? En groupe ? Utilisez-vous les box de la BU (si oui, qu'en pensez-vous) ? Travaillez-vous dans la BUlle ?</td> </tr> <tr> <td>Que pensez-vous des espaces de la bibliothèque ?</td> <td>Dans quelle salle vous installez-vous ? Pourquoi ?</td> </tr> </tbody> </table>	Où travaillez-vous (Pourquoi ?) ?	Chez vous ? Sur le campus ? à la BU ? Fréquentez-vous d'autres bibliothèques (si oui lesquelles) ?	De quelles manières aimez-vous travailler ?	Seul ? En groupe ? Utilisez-vous les box de la BU (si oui, qu'en pensez-vous) ? Travaillez-vous dans la BUlle ?	Que pensez-vous des espaces de la bibliothèque ?	Dans quelle salle vous installez-vous ? Pourquoi ?						
Où travaillez-vous (Pourquoi ?) ?	Chez vous ? Sur le campus ? à la BU ? Fréquentez-vous d'autres bibliothèques (si oui lesquelles) ?												
De quelles manières aimez-vous travailler ?	Seul ? En groupe ? Utilisez-vous les box de la BU (si oui, qu'en pensez-vous) ? Travaillez-vous dans la BUlle ?												
Que pensez-vous des espaces de la bibliothèque ?	Dans quelle salle vous installez-vous ? Pourquoi ?												

© SCD Paris Nanterre

	Les horaires d'ouverture de la BU vous conviennent-ils ? Quel serait votre espace de travail idéal ?	Oui ? Non (pourquoi ?) Ambiance ? Esthétique ? Mobilier ? Équipements ? Matériels ? [Montrer les photos sélectionnées].
Collections/recherche documentaire	Quels documents utilisez-vous pour travailler ? Utilisez-vous de la documentation numérique ? Vous voyez-vous travailler dans un espace sans collections (imprimées) ? Quels outils de recherche utilisez-vous pour trouver la documentation ou l'information nécessaires à vos travaux ?	Cours ? Documents personnels ? Documentation de la BU (papier ? numérique ??) ? Autre (préciser) ? De quel type ? (Bases de données ? E-revues ? E-books ? Autres ?) Quels sont vos besoins en documentation numérique ? Le soir par exemple (car le CRCN fonctionnerait en autonomie). Si non, de quels documents auriez-vous absolument besoin ? Catalogues de bibliothèque (si oui, que pensez-vous de notre portail ??) ? Archives ouvertes ? Moteurs de recherche ? Pratiquez-vous la veille documentaire (si oui, comment ??)
Matériels/logiciels/applications	Quels matériels utilisez-vous pour travailler ? Que pensez-vous des services informatiques actuels ? Souhaiteriez-vous un prêt plus large de matériels ? Utilisez-vous des salles informatiques sur le campus ? Quels logiciels/applications utilisez-vous pour travailler ?	Ordinateur personnel ? Ordinateur de la BU ? Tablette ? Casque Audio ? Smartphone ? Calculatrice ? Clavier USB/disque dur externe ? Webcam ? Wifi ? Ordinateurs fixes ? Auriez-vous besoin d'un espace personnel pour conserver l'information (en avez-vous un via l'ENT ??) ? Utilisez-vous le service d'impression/scan ? Connaissez-vous notre système actuel de prêt de matériels informatiques ? (si oui, en êtes-vous satisfait ??) ? Bénéficiez-vous d'autres prêts de matériels sur le campus ? Si oui, lesquelles et pourquoi ? Logiciels de traitement de texte (suite Microsoft/Office de type Word, Excel) ? Présentation (de type PowerPoint ? Prezi, etc.) ? Gestion bibliographique (Zotero) ? Réseaux sociaux (Fb, Twitter, etc.) ? Veille (Twitter, Netvibes, etc.) ? Mind-mapping ? Outils de gestion de projet/organisation du travail (Agenda, travail collaboratif), Autres (Préciser)
Formation/travail universitaire	Comment vous êtes-vous formé ou vous formez-vous au numérique ? Quels types de travaux universitaires vous sont	C2i ? Compétences acquises durant des UE ? Quelles compétences vous sont demandées pour vos études (par vos enseignants, etc.) ? Exposés ? Rendus écrits (mémoires, dossiers ??) ? Etc.

	demandés ?		Formations documentaires ? Formations aux outils numériques ? Formations à l'organisation du travail ? Formations à la prise de parole et gestion du stress ? Autre (préciser) ?
	Qu'est-ce qui vous manque en terme de formation ?		
	Quel genre de formations aimeriez-vous suivre à la BU ?		Thématiques ? Modalités - En groupe ? Seul ? Formations par le jeu ? Serious Games ? Autoformation (utilisez-vous "Cours en ligne" ? Si oui, qu'en pensez-vous ?) - Connaissiez-vous notre offre de formation ? Avez-vous déjà suivi des formations (si oui, qu'en avez-vous pensé ?) ?
	Faites-vous appel au personnel ?		Connaissiez-vous le bibliothécaire sur rdv ? Aimeriez-vous un service de chat ? Identifiez-vous ses compétences ?
Action culturelle/animation	Quels sont vos loisirs ?		Quels lieux fréquentez-vous à Paris ? Sur le campus ?
	Aimeriez-vous que la BU propose une programmation culturelle ?		Quel type d'événements souhaiteriez-vous ? (Conférences ? Ateliers ? Sur quelles thématiques ?) A quels moments seriez-vous enclin à y assister ? Souhaiteriez-vous être associé à certains projets (lesquels ? sous quelle forme ?)
Communication	Quels sites universitaires fréquentez-vous ?		ENT ? Site de l'UPN ? Site de la BU ?
	Sous quelle forme aimeriez-vous être informé des actualités de la BU ?		Mail ? Réseaux sociaux (les connaissez-vous ? Et qu'aimeriez-vous y trouver ?), affichage ?
Pour finir et aller plus loin	Pensez-vous à d'autres services que cet espace pourrait vous proposer ?		
A la fin de l'entretien	Remercier la personne interviewée. Redonner l'adresse enquête-bu@liste.parisnanterre.fr si la personne veut apporter des précisions après l'entretien		

ANNEXE 8 - EXEMPLE DE FICHE PERSONA CONÇUE PAR LE GROUPE DE TRAVAIL DEDIE AUX PUBLICS A CONQUERIR - PROJET DE LEARNING CENTRE DE L'UNIVERSITE DE BOURGOGNE (UB)

Pour des questions de respect du droit d'auteur, il n'est pas possible de reproduire l'image utilisée pour illustrer la fiche persona : seuls les éléments textuels de cette fiche sont donc communiqués.

Public Personnel UB - Aujourd'hui et à l'horizon 2020

Sylvie : 50 ans, personnel UB

Habite à Saint-Apollinaire. Passionnée de cinéma et de littérature, en particulier les polars et la littérature scandinave.

But clés : emprunter des dvd et des romans, assister à des animations et des événements culturels.

Activités :

Travaille 7 heures 30 par jour en moyenne

Fréquente la bibliothèque sur son temps de pause méridienne

Pratique le yoga le week-end

Cours d'aquagym le soir

Attitudes : « La BU je connais pour l'avoir fréquentée quand j'étais étudiante et je la fréquente encore régulièrement. J'aime venir ici car je n'ai pas le temps d'aller en BM le week-end. »

Aptitudes : Connaissance d'Internet, sait trouver un document sur l'opac et en rayon

Motivation : Emprunte à la bibliothèque pour elle et ses enfants ados

Compétences : Limitées à Internet (consultation du compte lecteur)

Ce qu'elle peut attendre du L.C :

Exposition et manifestations culturelles

Découverte des ressources électroniques consultables à distance : accès et formation (ateliers)

Prêt à domicile des documents (envoi à domicile) en cas d'empêchement

Médiathèque : DVD et romans, presse locale et nationale : renouvellement du fonds

© Pôle Documentation de l'UB

ANNEXE 9 - EXEMPLE DE FICHE PERSONA CONCUE PAR LE GROUPE DE TRAVAIL DEDIE AUX ETUDIANTS DE PREMIERE ANNEE - PROJET DE LEARNING CENTRE DE L'UNIVERSITE DE BOURGOGNE (UB)

Pour des questions de respect du droit d'auteur, il n'est pas possible de reproduire l'image utilisée pour illustrer la fiche persona : seuls les éléments textuels de cette fiche sont donc communiqués.

IDENTITÉ :

Prénom : Victor
Age : 18 ans
Bac ES
Originaire de Beaune
Inscrit en L1 STAPS

OBJECTIFS :

- Réussir son intégration à la Fac
- Réussir sa première année, obtenir par la suite sa licence puis un master afin de passer le concours national du CAPES
- Devenir professeur d'éducation physique et sportive (mais reste ouvert aux autres métiers liés au sport (management, ergothérapeute...) qu'il pourra découvrir lors de ses études).

CARACTÉRISTIQUES :

- A vite trouvé sa place au sein de sa promo (nouvelles relations)
- Vit en collocation
- Se déplace en groupe (recherche la vie en groupe de manière générale)
- Travail en groupe ou de façon individuelle
- Dispose de son smartphone et de ses écouteurs (PC portable trop encombrant, car déjà un sac de sport en plus du sac à dos)
- A bénéficié d'une semaine d'intégration via le tutorat de rentrée
- Suit environ 20h de cours/ semaine + 10h d'activité physique

BESOINS :

- Wifi, prises pour se connecter (charger son portable, son PC)
- Un espace pour rencontrer ses camarades, se sociabiliser
- Trouver un espace de travail entre deux cours
- Comprendre comment fonctionne cet immense bâtiment nommé bibliothèque
- Savoir où se trouvent les toilettes

SCENARIOS (utilisation des services) :

- Trouver un accès internet
- Trouver une place de travail
- Pas de gros besoin en termes de documentation mais pouvoir trouver des ouvrages spécifiques en physiologie ou biomécanique par exemple
- Imprimer/photocopier
- Pratiquer plutôt le butinage car de toute façon avec le catalogue de la BU il ne trouve jamais rien
- Utiliser la BU en mode Nomade : va au plus près de l'endroit où il se trouve
- Aimait des services comme prêt de caméras ou d'ordinateurs portables

© Pôle Documentation de l'UB

ANNEXE 10 - EXEMPLE DE FICHE PERSONA UTILISEE DANS LE CADRE DE LA « JOURNEE DANS LES PAS DE L'USAGER » DESTINEE AUX PERSONNELS DES BIBLIOTHEQUES DE L'UVSQ

	Prénom : Aude NOM : JAVEL Etudiante en M1, informatique	
	Yes, I can !!!!	Aisance numérique ● ● ● ● ● Fréquence d'usage ● ● ● ● ●
N° étudiant : 32344265 Mdp : 21071995		
 Ambitions - Avoir son TOEIC - Trouver un job dans le développement mobile - Alimenter son blog - Avoir un tatouage	<u>Les étapes de sa visite à la BU :</u> 1. Prolonger ses prêts depuis un PC 2. Demander à la BU d'acheter un manga 3. Améliorer sa compréhension en anglais 4. Se plaindre du froid à la BU 5. Se connecter à la BUbox pour télécharger les recettes de cuisine	
 Personnalité - Bosseuse - Volontaire - Geek - Déteste l'anglais - Adore les dramas japonais	Nombre d'étapes réalisées /5	Satisfaction globale de l'utilisateur 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

© DBIST de l'Université Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines

ANNEXE 11 - EXEMPLE DE SCENARIO D’ACTION **UTILISE DANS LE CADRE DE LA « JOURNEE DANS LES PAS** **DE L’USAGER » DESTINEE AUX PERSONNELS DES** **BIBLIOTHEQUES DE L’UVSQ**

Etape 4		Réserver une salle de travail en groupe
 Ses enseignants de chimie lui ont enfin donné son sujet de projet tutoré. Avec trois camarades, Anna-Lyse doit travailler sur les nanoparticules fonctionnalisées par des molécules organiques. Il est temps de se réunir pendant les 2 heures qui viennent pour en discuter.	 Anna-Lyse croit savoir qu’il y a une démarche à faire...	
DEMARCHE DE L’EQUIPE : qu’avez-vous fait pour trouver la solution ?		
Aspects à observer	Satisfaction de l’usager	Commentaires : difficultés, remarques
Facilité à trouver l’endroit où la réservation s’effectue	(gommette)	
Facilité à comprendre comment fonctionne la réservation des salles de travail en groupe	(gommette)	
Dans la salle de travail en groupe, observation : -présence de matériels utiles ; -facilité à utiliser le matériel ; -qualité du mobilier ; -insonorisation ; -présence et pertinence de l’information sur l’utilisation des salles)	(gommette)	

© DBIST de l’Université Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines

ANNEXE 12 – ÉLÉMENTS D’UNE FICHE PERSONA CONÇUE DANS LE CADRE DE LA « JOURNÉE DANS LA PEAU DE L’USAGER » DESTINÉE AUX PERSONNELS DU SCD DE L’UNIVERSITÉ AIX-MARSEILLE

Pour des questions de respect du droit d’auteur, il n’est pas possible de reproduire la fiche persona telle qu’elle a été conçue (sous forme manuscrite, à partir d’une photo de magazine) : seuls les éléments textuels de cette fiche sont donc communiqués.

SANDRA

Profil :

- 24 ans
- Master 2, stagiaire ESPE²⁸⁷ 2 j/semaine
- Anglais
- Doit valider son année
- Enseigne au collège à Marseille
- Habite Aix-en-Provence

Comportements :

- Fréquente les bibs ESPE et BULA
- Utilise le PEB, les réservations, les navettes documentaires
- Travaille à la BU seule ou en groupe

Besoins et objectifs :

- Prépare son mémoire
- Besoin de matériel pédagogique et de manuels
- Recherche documentaire
- Zotero
- Dépôt DUMAS²⁸⁸
- Outils pédagogiques

© SCD de l’Université Aix-Marseille

²⁸⁷ École supérieure du professorat et de l’éducation

²⁸⁸ Dépôt Universitaire de mémoires après Soutenance

**ANNEXE 13 - EXEMPLE DE FICHE PERSONA CONÇUE
DANS LE CADRE DE LA JOURNÉE DES PERSONNELS
DEDIEE AU RENOUVELLEMENT DU SYSTÈME
INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE DU SCD DE
L'UNIVERSITÉ PARIS-EST CRETEIL VAL DE MARNE (UPEC)**



Agathe Sido

27 ans, Acquéreur

On y va!

Aisance numérique

Expertise domaine

Raconter une histoire

- Jeune femme sympathique, dynamique et connectée
- Utilise les transports en commun et aime cuisiner, notamment pour ses collègues (bio)
- N'est pas sportive, aime la musique, le jardinage, les balades en forêt avec ses deux dogues argentins et la littérature jeunesse
- Compétente pour faire des acquisitions, espère un outil intuitif, efficace et technologiquement dans le vent!
- Se donner à fond, agir pour la protection de l'environnement, défendre l'égalité des droits et la connaissance pour tous
- Devenir conservateur et diriger une bibliothèque en province



Buts clés

- Faire son travail avec un outil tout en main et rapide
- Effectuer des acquisitions
- Avoir un suivi statistique régulier et personnalisé



Personnalité

- Sereine, joviale et altruiste
- Un peu autoritaire et toujours un œil sur le portable

© SCD de l'UPEC

ANNEXE 14 - QUESTIONNAIRE « VOTRE EXPERIENCE DES PERSONAS »

Questionnaire : votre expérience des personas

Conservatrice stagiaire à l'Enssib, je travaille sur un mémoire d'étude consacré à la méthode des personas en bibliothèque.

Vous avez participé à un ou plusieurs ateliers impliquant la création et/ou l'utilisation de personas : dans le cadre de mes recherches, je suis intéressée par votre retour sur cette expérience.

5 minutes suffisent pour répondre au questionnaire : merci par avance de votre aide !

***Obligatoire**

1. Dans quel cadre avez-vous participé à un - ou plusieurs - atelier(s) impliquant la création et/ou l'utilisation de personas ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ refonte de site web
☐ programmation de services
☐ projet de learning centre
☐ journée des personnels
☐ Autre : _____

2. Aviez-vous déjà entendu parler des personas avant de participer à cet ou ces atelier(s) ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ oui
☐ non

3. Si oui, comment en aviez-vous entendu parler ?

4. Quand on vous a expliqué le principe des personas, quelle a été votre première réaction ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ très intéressé(e)
☐ curieux/curieuse
☐ prudent(e)
☐ peu convaincu(e) a priori

5. En cours d'atelier, avez-vous utilisé les personas par leur prénom ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ oui
☐ non

6. Selon vous, les personas incitent-ils à se mettre à la place d'un usager de bibliothèque ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ oui
☐ non
☐ je ne sais pas

7. Les personas vous ont-ils vous-même incité(e) à vous mettre à la place d'un usager de bibliothèque ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ oui
☐ non

8. Les personas vous ont-t-ils incité(e) à intervenir de façon active en cours d'atelier ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ oui
☐ non

9. Qu'est-ce qui vous a le plus marqué(e) dans votre expérience des personas ? *

10. A propos de vous... *

Une seule réponse possible.

- ☐ Vous travaillez en bibliothèque
☐ Autre : _____

11. Si vous travaillez en bibliothèque, quelle est votre fonction ?

12. Si vous travaillez en bibliothèque, trouveriez-vous utile une formation professionnelle intégrant la méthode des personas ?

Une seule réponse possible.

- ☐ oui
☐ non
☐ je ne sais pas

13. **Si vous travaillez en bibliothèque, quelle est votre ancienneté ?**

Une seule réponse possible.

- ☐ moins de 5 ans
- ☐ entre 5 et 10 ans
- ☐ entre 10 et 20 ans
- ☐ plus de 20 ans

14. **Indiquez votre adresse e-mail si vous acceptez d'être éventuellement recontacté(e) pour un entretien plus détaillé.**

Un grand merci !

Fourni par

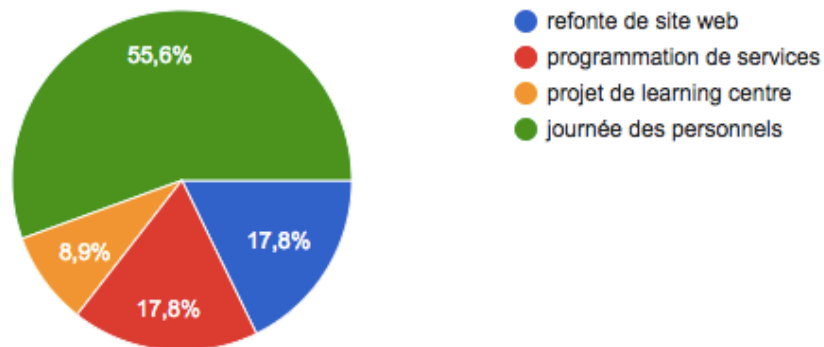


ANNEXE 15 - RESULTATS DU QUESTIONNAIRE « VOTRE EXPERIENCE DES PERSONAS »

Les graphiques présentés dans cette annexe sont tirés du logiciel de questionnaire en ligne Google Forms : ils illustrent les éléments de réponse analysés dans le cadre de ce travail.

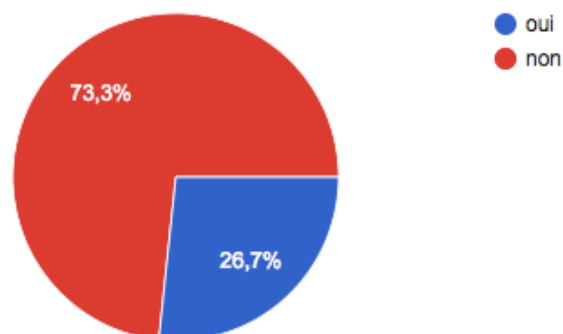
Dans quel cadre avez-vous participé à un - ou plusieurs - atelier(s) impliquant la création et/ou l'utilisation de personas ?

45 réponses



Aviez-vous déjà entendu parler des personas avant de participer à cet ou ces atelier(s) ?

45 réponses



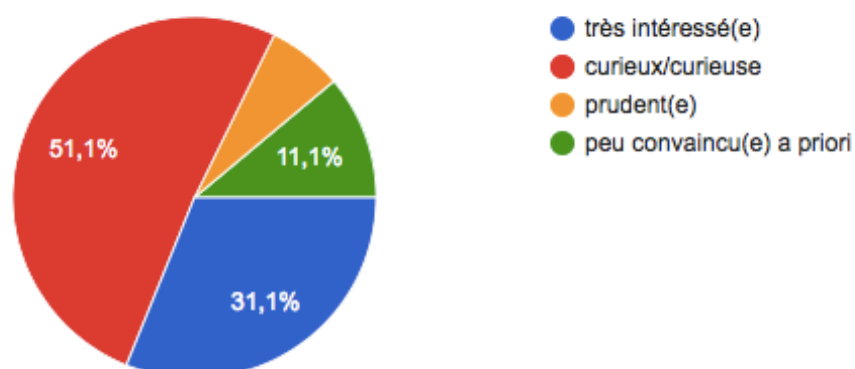
Si oui, comment en aviez-vous entendu parler ?

12 réponses

culture professionnelle
presse pro
veille professionnelle, recherche internet
journée d'études
Presse et veille pro
presse professionnelle
Suite à une formation organisée par l'ABF
Journée d'études du congrès de l'ADBU 2016
twitter prof.
Veille web
sur les réseaux sociaux (facebook)
Evoqué positivement par une collègue

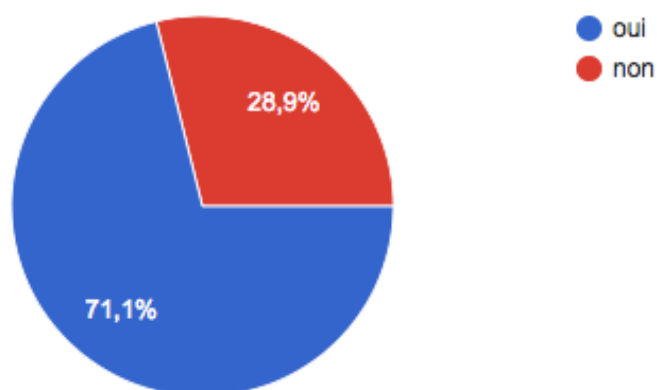
Quand on vous a expliqué le principe des personas, quelle a été votre première réaction ?

45 réponses



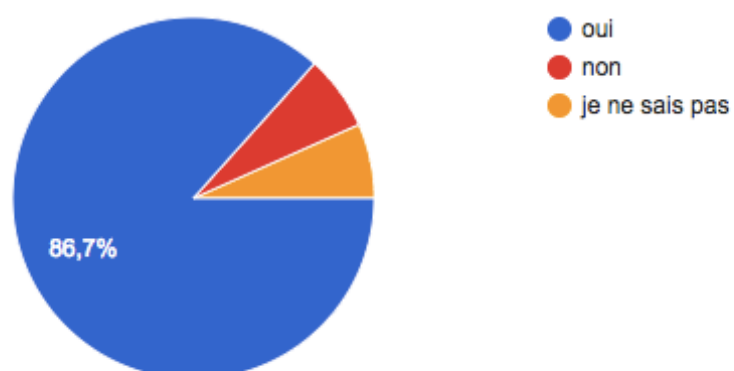
En cours d'atelier, avez-vous utilisé les personas par leur prénom ?

45 réponses



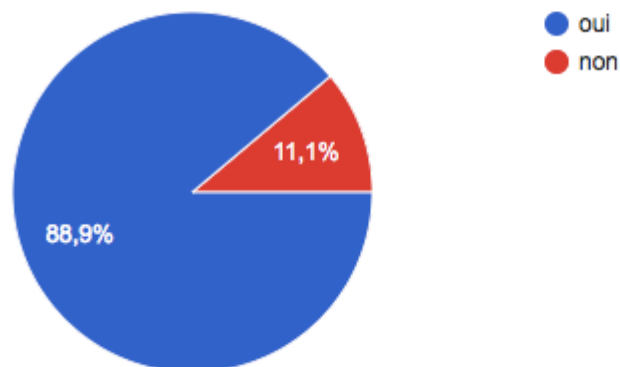
Selon vous, les personas incitent-ils à se mettre à la place d'un usager de bibliothèque ?

45 réponses



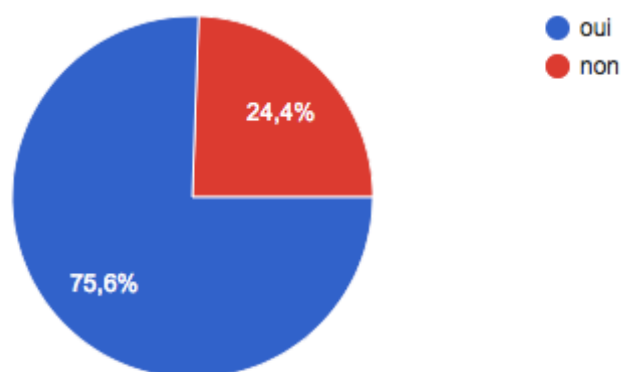
Les personas vous ont-ils vous-même incité(e) à vous mettre à la place d'un usager de bibliothèque ?

45 réponses



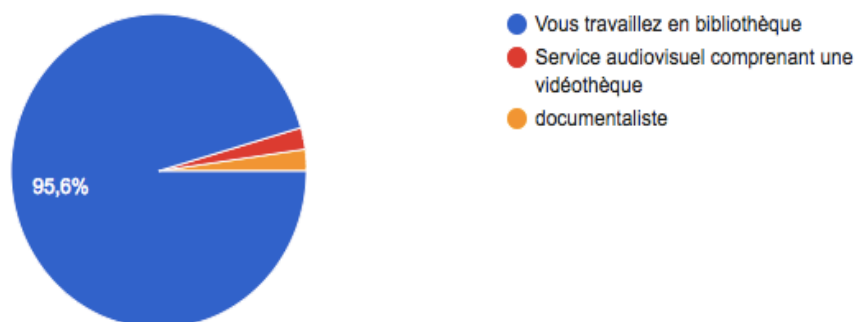
Les personas vous ont-t-ils incité(e) à intervenir de façon active en cours d'atelier ?

45 réponses



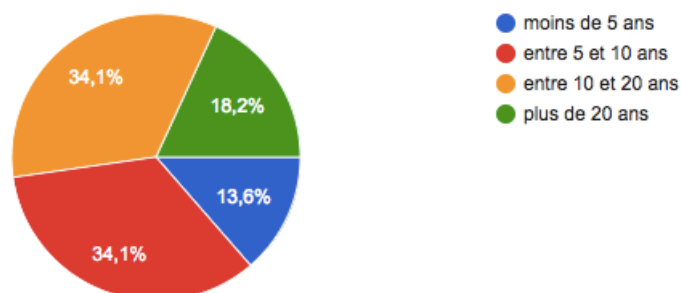
A propos de vous...

45 réponses



Si vous travaillez en bibliothèque, quelle est votre ancienneté ?

44 réponses



Si vous travaillez en bibliothèque, trouveriez-vous utile une formation professionnelle intégrant la méthode des personas ?

45 réponses

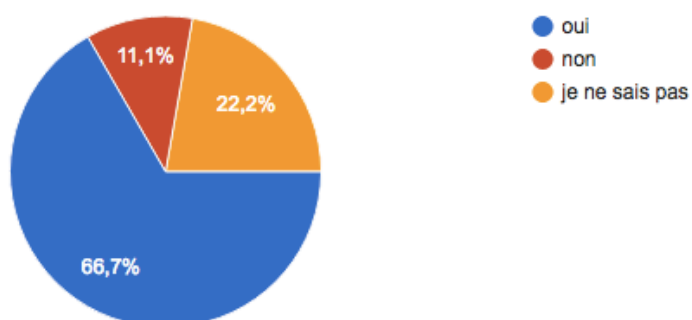


TABLE DES ILLUSTRATIONS

Figure 1- Modèle de fiche persona, libre de droit et personnalisable, proposé sur le site <i>Comment-faire.modernisation.gouv.fr</i>	19
Figure 2 – Exemple de cartographie de comportements dans le cadre d’une étude de <i>We love users</i> sur les passionnés de bande-dessinée	26
Figure 3 - Exemple d' <i>Experience map</i> réalisée par Guillaume Gronier	29
Figure 4 - Persona d'Elodie, conçu par Guillaume Gronier et présenté lors de la journée d’étude du 46 ^{ème} congrès de l’ADBU	31
Figure 5 - Résultats du sondage à la question : « Si vous connaissez la méthode des personas, comment en avez-vous entendu parler ? »	32
Figure 6 - Tweet publié le 27 janvier 2017 par les BU de l'UVSQ	58
Figure 7 - Tweet publié par les BU de l'UVSQ le 7 juin 2017	58

TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABREVIATIONS.....	9
INTRODUCTION	11
1. IL ETAIT UNE FOIS LES PERSONAS.....	15
1.1. Les personas : origines et atouts	15
<i>1.1.1. Du théâtre antique au design centré sur l'humain</i>	<i>15</i>
Persona et masque	15
Persona et design d'interaction	15
Persona et design centré sur l'humain	16
<i>1.1.2 A quoi servent les personas ?.....</i>	<i>19</i>
Incarnar les utilisateurs finaux	19
Susciter l'empathie	20
Favoriser la communication	21
Générer des idées	21
1.2 Comment créer des personas ?.....	21
<i>1.2.1. Quelles données pour quels personas ?</i>	<i>21</i>
Les data-driven personas.....	22
Les ad hoc personas.....	24
<i>1.2.2. Identifier des personas et leur donner vie.....</i>	<i>25</i>
Dégager des variables	25
Discerner des motifs convergents.....	26
Donner vie aux personas	26
Un processus itératif.....	27
<i>1.2.3. Points de vigilance</i>	<i>27</i>
Le danger de se couper des vrais usagers.....	27
L'utilité de méthodes complémentaires	28
1.3. Une démarche qui suscite l'intérêt en bibliothèque universitaire	29
<i>1.3.1 La percée du Design UX et du Design Thinking.....</i>	<i>29</i>
Publications et congrès	30
Un sondage révélateur	32
Formations	33
<i>1.3.2. Quelles opportunités en BU ?</i>	<i>33</i>
Absorber la complexité grandissante des publics	34
Placer l'utilisateur final au cœur des services.....	35
« Regarder ensemble dans la même direction ».....	37
Convaincre ?	37

2. LES PERSONAS EN BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE : UNE METHODE, DES USAGES	39
2.1. Quels précédents à l'étranger ?.....	39
2.1.1. <i>De la refonte de site web au design de services</i>	<i>39</i>
Personas et services numériques de la bibliothèque	39
Personas et programmation d'espaces ou de services	41
Personas et études exploratoires	43
2.1.2. <i>Éléments de réflexion.....</i>	<i>43</i>
2.2. Quelles expériences dans les bibliothèques universitaires françaises ?	44
2.2.1. <i>Les personas, outils d'aide à la conception</i>	<i>45</i>
Utilisation des personas dans le schéma directeur des services du futur GED Condorcet.....	45
Contexte	45
Déroulement des ateliers	46
Observations	48
Utilisation des personas pour le nouveau site Internet du SID de l'Université Grenoble Alpes	49
Contexte	49
Déroulement des ateliers	49
Observations	51
Utilisation des personas pour la création d'un centre de ressources et de culture numériques à la Bibliothèque Universitaire du SCD de l'université Paris Nanterre.....	51
Contexte	51
Organisation des premiers ateliers	52
Observations	53
2.2.2. <i>Les personas, outils de projection</i>	<i>53</i>
Utilisation des personas pour le projet de Learning centre de l'université de Bourgogne	53
Contexte	53
Organisation des ateliers	54
Observations	55
2.2.3. <i>Les personas, facilitateurs d'empathie</i>	<i>55</i>
Personas et « Journée dans les pas de l'utilisateur » destinée aux personnels des bibliothèques de l'université de Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines (UVSQ).....	55
Contexte	55
Organisation de la journée	56
Observations	59

« Dans la peau de l’usager » : un atelier proposé dans le cadre de la Journées annuelle des personnels au SCD de l’université Aix-Marseille ...	59
Contexte	59
Organisation des ateliers	60
Observations	60
2.2.4. <i>Les personas, vecteurs de communication interne</i>	61
Personas et Journée des personnels dans le cadre du renouvellement du système informatique documentaire du SCD de l’Université Paris-Est Créteil Val de Marne (UPEC)	61
Contexte	61
Déroulement de la journée	62
Observations	62
3. LES PERSONAS, UN OUTIL SUSCEPTIBLE D’ACCOMPAGNER L’EVOLUTION DES METIERS	64
3.1. Quel accueil des personas au sein des groupes de travail ?	64
3.1.1. <i>Méthodologie</i>	64
3.1.2. <i>Résultats du questionnaire</i>	65
De la curiosité	65
De l’empathie	66
De la participation active	66
Limites observées	67
3.2. Décentrer son regard	67
3.2.1. « <i>Renverser la vapeur</i> »	67
3.2.2 « <i>Sortir de sa zone de confort</i> »	68
3.3. Se mettre dans la peau de l’usager	69
3.3.1. « <i>Passer de l’autre côté du miroir</i> »	69
3.3.2. <i>Avec quel impact ?</i>	70
3.4. Créer de la cohésion et de la convergence au sein des équipes	71
3.4.1. <i>Libérer la parole</i>	71
3.4.2. <i>Favoriser la collaboration</i>	72
CONCLUSION	75
SOURCES	77
BIBLIOGRAPHIE	79
ANNEXES	89
TABLE DES ILLUSTRATIONS	119
TABLE DES MATIERES	121