Focus - Comment comprendre, décrire et améliorer l’expérience utilisateur en bibliothèque ?

Formation à distance
Dates : 11/10/2021
Durée : 3 heures
Publics visés : Personnel des bibliothèques ayant en charge l’organisation de l’accueil ou des services au public, personnes souhaitant découvrir les méthodes UX
Lieu de la formation : Plateforme pédagogique de la formation à distance, Enssib , 69100 Villeurbanne
Responsable scientifique : Nicolas BEUDON Consultant
Compétences visées
Comprendre la notion d’expérience utilisateur (UX) et son utilité en bibliothèque
Découvrir et/ou tester les outils UX suivants : persona, carte d’empathie, courbe d’expérience rétrospective, parcours utilisateur, crazy 8, diagramme de service

! NOUVELLE MODALITÉ DE FORMATION !
Méthodes pédagogiques

La formation aura lieu de 9H à 12H30 sous forme de Classe virtuelle qui vise l’acquisition de compétences opérationnelles en un temps court (3 heures 30). Elle se déroule entièrement à distance, en temps réel.
Une Classe virtuelle propose au participant un déroulé pédagogique structuré, alternant des phases d’exposés et des phases de mise en pratique.
Une large part est accordée aux échanges, à l’interactivité avec les participants.

Contenu de la formation
L’évaluation de la satisfaction du public en bibliothèque s’appuie traditionnellement sur des enquêtes d’inspiration sociologique ou des questionnaires standardisés (comme Libqual). Ces techniques essentiellement déclaratives et quantitatives présentent deux types de limites : elles ne permettent pas une connaissance fine de l’expérience vécue par les usagers, elles sont simplement descriptives et n’indiquent pas explicitement des pistes d’amélioration.

Les méthodes UX constituent un complément intéressant de ces approches car elles permettent non seulement de mesurer la satisfaction du public mais également de décrire son expérience de façon qualitative et de l’améliorer. Cette classe virtuelle est plus particulièrement centrée sur deux outils de modélisation UX aisément transposables en bibliothèque : les persona et les parcours utilisateurs.

Déroulé de la formation :

• La notion d’expérience utilisateur
• Panorama des méthodes d’enquête UX en bibliothèque
• Les outils persona et parcours utilisateur
• Activité : Créer une carte d’empathie
• Activité : Construire une courbe d’expérience rétrospective
• Activité : Construire le premier jet de votre parcours utilisateur
• Pour aller plus loin : Brainstormer de nouveaux services, élaborer un diagramme de service
Tarifs 75€

Payant pour tous. Gratuit uniquement pour les agents relevant du Ministère de la Culture.

STAGE COMPLET

Formation soutenue par le Service du Livre et de la Lecture du Ministère de la Culture.

Vos contacts
Claudette Laib et Monique Boudin, Gestionnaires stagiaires - Pôle FTLV
Direction des études et des stages
Tél : +33 (0)4.72.11.44.46
Email : fad@enssib.fr
Candidater à la formation
Dates de candidature : du 01/11/2020 au 11/09/2021.
Une sélection des participants sera effectuée 2 jours après la clôture des candidatures.