



2 MÉTHODES ET OUTILS



Docteur en psychologie ergonomique, spécialiste des interactions homme-machine et de l'expérience utilisateur, Guillaume GRONIER est *senior researcher* au Luxembourg Institute of Science and Technology (LIST) depuis 2007. Auteur de plus de 60 publications dans des revues ou des actes de conférences nationales et internationales, il a co-écrit l'ouvrage *Méthodes de Design UX* paru chez Eyrolles en 2016.

guillaume.gronier@list.lu

Méthodes de design UX et démarche qualité appliquées aux bibliothèques universitaires

[démonstration] La qualité de services repose sur une démarche itérative qui commence par l'étape d'identification des besoins des usagers. À cette étape, les méthodes de design de l'expérience utilisateur, telles que les *personas* et les *experience maps*, sont des outils pertinents capables d'accompagner l'approche de *design thinking*.

Longtemps cantonnée au secteur industriel, la démarche qualité a peu à peu été appliquée aux services publics au début des années 1990¹. Quel que soit le contexte d'application, privé ou public, la qualité est mesurée sur le plan du service rendu à l'utilisateur afin de satisfaire ses attentes et ses besoins. Elle s'inscrit dans une démarche itérative d'amélioration continue qui repose sur la compréhension, l'analyse et l'adoption du point de vue de l'utilisateur.

Dans son cahier *Suivre pas à pas l'utilisateur pour améliorer le service au public*, le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) préconise une démarche pour se mettre « dans les pas » de l'utilisateur afin de retracer son parcours et ses difficultés, et « dans sa tête » pour comprendre ses sources de satisfaction et d'insatisfaction. Cette démarche qualité est très proche de celle du *design thinking*, plus souvent appliquée à la conception de produits mais parfaitement adaptée à la conception de services.

L'approche du design thinking

Le *design thinking* (DT) peut être considéré comme une « autre » façon de penser le processus de conception d'un produit ou d'un service. Cette approche, impulsée par Simon², se centre notamment sur la production d'un ensemble de solutions possibles, répondant à des objectifs ou des besoins identifiés, qui sont peu à peu ajustées pour la conception d'un artefact. 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 défend une démarche itérative incluant dès les premières étapes du processus de conception les usagers cibles. Chacune de ces étapes s'appuie sur un ensemble de méthodes issues des sciences du design³ ou du design de l'expérience utilisateur (UX), communément appelé design UX⁴.

L'expérience utilisateur est une forme spécifique d'expérience humaine qui naît de l'interaction avec une technologie ou un service. Le design UX a pour objectif de rendre cette expérience la plus positive possible en la pensant avant le produit. Parmi les méthodes de design UX les plus connues, citons les *personas* pour la définition des attentes des utilisateurs finals, le maquettage pour la phase de prototypage et les tests utilisateurs pour la validation des solutions retenues.

Grâce à son état d'esprit résolument tourné vers les usagers et l'intégration d'outils méthodologiques qui viennent appuyer une démarche itérative, le design UX offre un cadre d'analyse des services publics et de génération de solutions pertinent. Appliqué à la conception ou l'évaluation des bibliothèques universitaires, le design UX constitue par conséquent un cadre méthodologique adapté qui peut notamment accompagner l'application du référentiel Marianne⁵.

L'articulation entre le design UX et la démarche qualité appliquée aux bibliothèques universitaires (BU) sera illustrée par deux méthodes d'identification des besoins : les *personas* et l'*experience map*. Chacune de ces méthodes a été appliquée au cas d'étude de la bibliothèque universitaire du Saulcy à Metz.

Deux méthodes de design UX pour identifier des besoins

Les *personas* sont des archétypes d'utilisateurs utilisés dans le processus de conception de services pour représenter et décrire les buts, les besoins et les caractéristiques de différents groupes d'utilisateurs. Ils ont été définis par Cooper⁶ – pour qui les projets numériques étaient définis sur une base trop floue des besoins des utilisateurs, perçus comme des entités abstraites – pour la conception de systèmes interactifs. La volonté de Cooper était de mettre le concepteur « face » à l'utilisateur, un utilisateur qui possède sa propre personnalité,

1. G. Barouch. « La mise en œuvre de démarches qualité dans les services publics : une difficile transition ». *Politiques et management public*, 2010, n° 2, p. 109-128

2. H. A. Simon. *The sciences of the artificial*. MIT Press, 1969

3. D. Chasanidou, A. A. Gasparini & E. Lee. « Design Thinking Methods and Tools for Innovation ». In : A. Marcus (ed.). *Design, User Experience, and Usability. Design Discourse*. Proceedings of 4th International conference, DUXU 2015, Los Angeles, 02-07 août 2015. Springer, 2015, p. 12-23

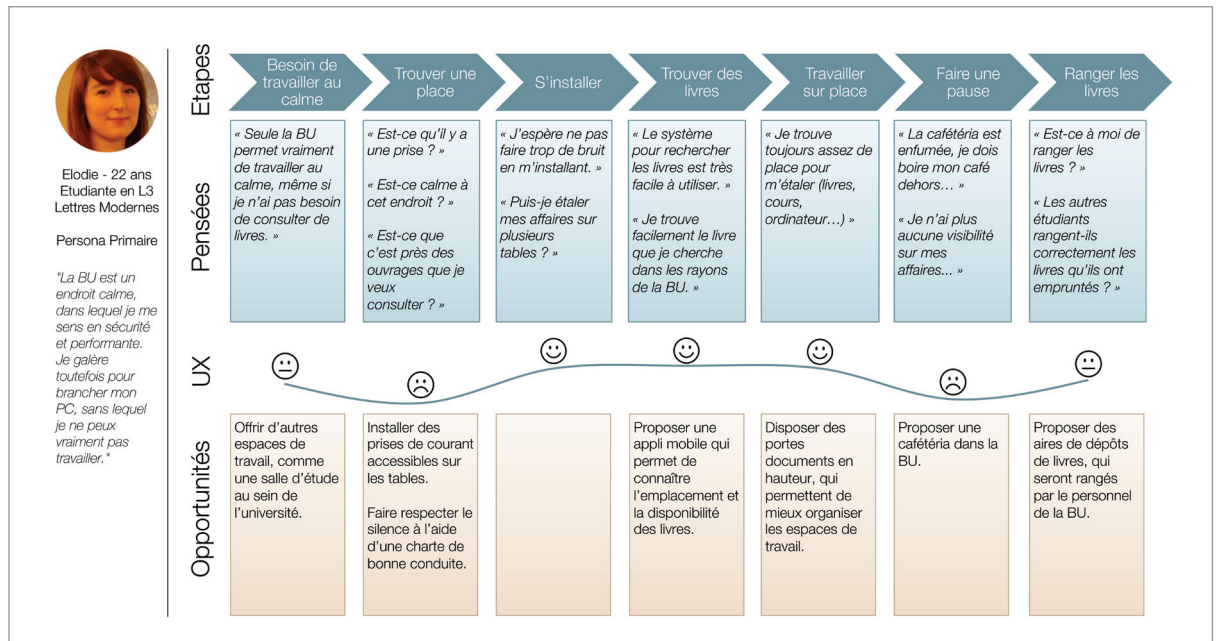
4. C. Lallemand et G. Gronier. *Méthodes de Design UX. 30 méthodes fondamentales pour concevoir et évaluer les systèmes interactifs*. Eyrolles, 2016

5. Référentiel qui définit le standard de la qualité de l'accueil dans les services publics de l'État.

6. A. Cooper. *The Inmates Are Running the Asylum*. Macmillan Publishing, 1999

Fig. 1

Experience map du persona d'Élodie, qui décrit son parcours-type en tant qu'utilisateur de la BU du Saulcy à Metz. (G. Gronier)



une histoire, des envies, des attentes et des besoins spécifiques. C'est cette scénarisation de l'utilisateur, basée sur une approche ethnographique, qui est appelée *persona*⁷.

Dans le cadre de la BU du Saulcy à Metz, une enquête par questionnaire a été menée auprès de 217 étudiants, accompagnée de 7 entretiens semi-directifs. À partir des données recueillies, plusieurs *personas* ont été définis, dont celui d'Élodie, 22 ans, étudiante en L3 de Lettres modernes. Élodie a été identifiée comme *persona* primaire, c'est-à-dire l'utilisateur principal de la BU, celui pour qui le service doit être conçu de façon prioritaire. Le *persona* d'Élodie permet d'identifier clairement les attentes et les frustrations de ce profil d'utilisateurs. Il a pour vocation de faciliter la recherche d'opportunités pour l'amélioration du service, en favorisant l'anticipation des comportements de ces usagers. La méthode de l'*experience map*, ou carte d'expérience, retrace et décrit le parcours d'un usager en contact avec un service. Dans le domaine de l'expérience utilisateur, les *experience maps* servent à visualiser et à comprendre les expériences vécues par un usager cible⁸ afin de générer des solutions et des idées nouvelles.

L'*experience map* s'appuie sur les *personas* créés dans une précédente étape. Pour notre cas d'étude, une *map* a été créée sur la base du *persona* d'Élodie. Son parcours d'utilisateur, au sein de la BU du Saulcy, a été défini

depuis son besoin initial qui l'encouragera à se rendre à la BU jusqu'à la dernière étape d'un parcours-type (fig. 1).

L'*experience map* permet ainsi d'imaginer les pensées d'Élodie sur lesquelles son expérience utilisateur (UX) peut être quantifiée. Les opportunités sont autant d'idées et de solutions qui, à cette étape, ne doivent être ni triées ni censurées. Certaines de ces opportunités pourront être testées sur le terrain, avant d'être retenues si elles s'avèrent réalisables, utiles et efficaces.

Une première étape vers la conception de services

Loin d'être une démarche théorique appliquée uniquement à la conception de produit, le *design thinking* peut répondre aux besoins d'amélioration continue des services. Chacune des étapes du DT est accompagnée de nombreuses méthodes adaptées du design de l'expérience utilisateur. Dans cet article, nous avons soumis deux principales méthodes de design UX pour identifier des besoins : les *personas* et l'*experience map*. Ces méthodes portent un regard nouveau sur l'identification des besoins des usagers, leurs attentes et la façon dont on peut y répondre. Elles s'inscrivent dans une démarche plus large du DT, sur lesquelles d'autres méthodes de design UX viendront s'appuyer au cours des étapes ultérieures. ■

7. C. Lallemand et G. Gronier, *op. cit.*

8. T. Adlin & H. Jameson Carr. « Reality and Design Maps ». In : J. Pruitt & T. Adlin. *The Persona Lifecycle. Keeping People in Mind Throughout Product Design*. Elsevier ; Morgan Kaufmann Publishers, 2006, p. 557-601