



Atelier  
thématique :  
Service Design  
pour la  
bibliothèque

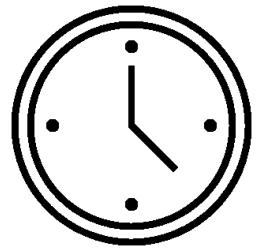
Emmanuel Fragnière  
Alain Gervaix  
Randolf Ramseyer  
Melanie Wyr

---

St-Gingolph

22 septembre





# Horaire

## 1. Intro 25'

- Définition du parcours de l'utilisateur
- Définition de la notion de point d'interaction
- Le Service Design pour fournir une «résolution de problème» à l'utilisateur
- Éléments logistiques (aspect digitalisation et aspect physiques)
- Éléments de conseil (connaissance tacites, savoir-faire, savoir-être)
- Exercice

## 2. Groupes à quatre 30'

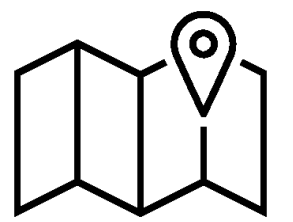
- Travail à partir des plans de bibliothèque
- Créer un scénario et un persona
- Définir les points d'interaction (max. 4-5)
- Identifier un point de vulnérabilité (élément logistique et/ou élément de conseil)

## 3. Pause 15'

## 4. Restitution 30'

- Rendre visible le scénario sur le dessin par le jeu et «tangibiliser» le point de vulnérabilité
- Proposer une solution concrète d'amélioration pour l'utilisateur

## 5. Conclusion 5'



# Définitions

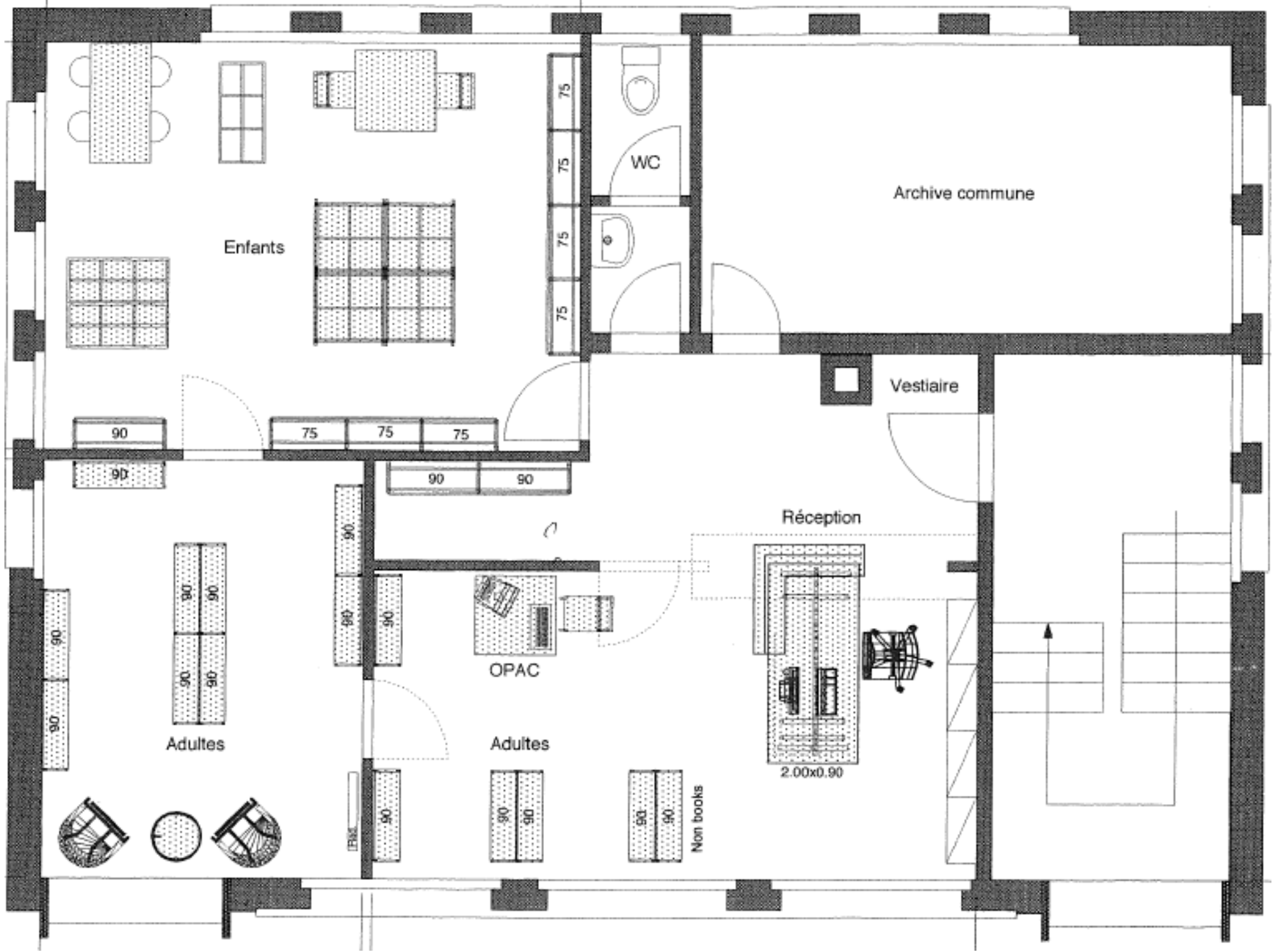
Le service acquiert de la valeur à partir du moment où l'utilisateur en perçoit les avantages.

Le design de service est un processus qui va d'une idée de prestation à sa mise en œuvre.

Le parcours de l'utilisateur décrit le cheminement des étapes et des interactions successives qu'un utilisateur effectue auprès d'une bibliothèque.

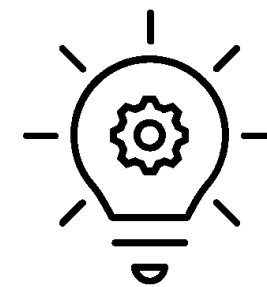
Un point d'interaction est un point de contact, en particulier, entre une bibliothèque et ses utilisateurs.

Exemple 1



Exemple 2





Nous avons utilisé 4 toiles de tente réparties dans différents endroits pour respecter les distances sociales. À l'aide de ruban de chantier, chacun des 4 groupes a dessiné un plan de bibliothèque. Nous avons appliqué le concept de la Suisse miniature. A partir de là, chaque groupe a commencé avec un scénario de son choix. Un étudiant ayant besoin de conseils pour sa thèse. Une personne âgée qui aimerait utiliser une liseuse ...

Sur la page suivante, nous proposons d'illustrer cette phase avec le récit que nous avons pu filmer à partir d'un des 4 groupes.

Une fois cette première exploration effectuée, chaque groupe s'est rendu sur une autre toile de tente.

Après une brève explication des problèmes identifiés par le groupe partant, le groupe arrivant avait pour tâche de trouver des solutions avec un regard "neuf".

L'outil utilisé pour cette phase de résolution de problèmes est le modèle de gestion du changement "start-stop-continue" présenté à la page 7.

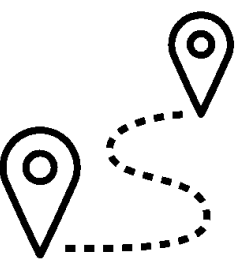
Ces échanges de groupe sont caractéristiques du «design thinking», également appelée "navette" comme ce qui est fait par les chambres fédérales, afin de prendre en compte plusieurs points de vue.

Enfin, une dernière navette est effectuée une fois que la solution a été choisie sur la base du modèle d'analyse des forces de Kurt Lewin. Pourquoi ? Parce que la mise en œuvre d'une nouvelle solution implique un changement majeur qu'il faut accompagner.

Kurt Lewin prescrivait qu'il fallait plus de forces d'aide que de forces de blocage pour assurer le succès d'un tel changement. Un exemple est donné à la page 8.






L'utilisateur vient à la bibliothèque, doit utiliser la solution hydroalcoolique pour se désinfecter les mains et porter un masque avant d'entrer dans le bâtiment. «Je cherche un point de recherche». Sur la base de ce scénario de départ, de nombreuses idées sont explorées par les participants. «Nous demandons au public de rester à l'extérieur pour laisser entrer deux personnes.» Les personnes à l'extérieur reçoivent des conseils. On introduit également l'idée que, comme pour les coiffeurs, il faut prendre rendez-vous. Cette idée pourrait être facilement mise en œuvre. Elle est déjà pratiquée d'ailleurs pour expliquer le fonctionnement d'une liseuse par exemple. Les aspects logistiques (comme mettre une borne pour les livres) et émotionnels (offrir un café) sont aussi explorés. «Passer du temps avec un jeune pour le conseiller ...»



# Stop/ Start/ Continue

Le modèle «Stop/ Start/ Continue» qui consiste à identifier les éléments :

Processus d'amélioration par le modèle Start/Stop/Continue		
Stop	Start	Continue
Ne plus laisser entrer plus de 2 personnes dans la bibliothèque	Commencer à prendre des RDV comme chez le coiffeur	Maintenir tout en respectant les contraintes sanitaires des interactions entre les bibliothécaires et les usagers (se parler à distance, par téléphone ,,,)
		

# Analyse des forces bloquantes et aidantes

**Inventaire des forces bloquantes :**

toutes forces qui auront tendance à bloquer ou freiner le changement

**Inventaire des forces aidantes :**

toutes forces qui auront tendance à aider ou favoriser le changement

Forces bloquantes

Forces aidantes

