

LA DÉMARCHE "EXPÉRIENCE UTILISATEUR"

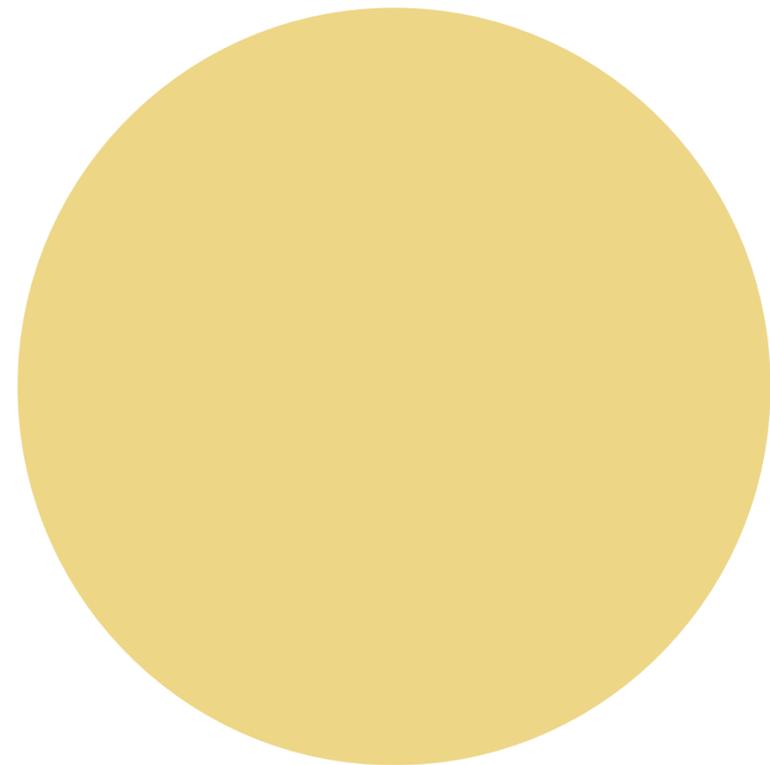
Présentation de Thomas Iris le 28 novembre 2019

MinuitMoinsUne

tiris@minuitmoinsune.fr

06 33 66 60 73

PRÉSENTATION



Thomas Iris

Designer indépendant

Différents projets, clients, travaux, etc.

Les bibliothèques numériques (Mémo)



← Retour

Rechercher parmi plus de 70 000 documents graphiques, écrits et sonores + Recherche

Valence - Vue Intérieure de la Gare (Côté Nord)



L'empreinte
histoires de Drôme et d'Ardèche

Recto / Verso | + Consultation avancée |

Informations

Titre
 Valence - Vue Intérieure de la Gare (Côté Nord)
 Auteur
 Jacquin frères
 Éditeur
 Collections P. Peyrouze (Valence)
 Date
 ca. 1907
 Type de document
 Carte postale
 Format
 14x9 cm ; Noir et blanc
 Description
 Lorem ipsum ento perniciam
 graciliumque camelorum
 Code
 CP1475
 Droits
 Domaine public. Sans droits

Poursuivez votre recherche

Cette photo figure dans 1 collection


 Gares & Chemins de fer

Mots clés

valence
Chemin de fer
Gare
Train

Liens externes

www.pudoc/gare-valence.fr
www.galica/Gare-train-valence.fr

Les bibliothécaires vous aident dans vos recherches

www.eurekoi.org

Suggestion de documents


 Valence - Vue Intérieure


 Valence - Vue Intérieure


 Valence - Vue Intérieure

3K 0 1
Vues Favoris Commentaires




 Ce document n'a pas encore été localisé. Si vous reconnaissez le lieu sur cette image, n'hésitez pas à nous [contacter](#). Merci pour votre aide!



Rosalis

EXPLORER LES COLLECTIONS TOUT VOIR



COLLECTION
Presse régionale



COLLECTION
Déodat de Séverac



COLLECTION
Toulouse et sa région

ACTUALITÉS, ARTICLES & ÉVÉNEMENTS TOUT VOIR | [LE BLOG ROSALIS](#) | [ROSALIS SUR TWITTER](#)



BLOG ROSALIS - ARTICLE
L'Histoire de Babar, fondateur de l'album moderne



FENÊTRES OUVERTES - FLICKR
La famille Crouzats sur Flickr
37 139 vues, 205 favoris, 59 commentaires



BLOG DE PASSIONNÉ
La « Bibliothèque populaire Municipale » de Toulouse au début du XXe siècle



BLOG ROSALIS - ACTU PATRIMOINE
Juillet 2019: sorties, séminaires, thèses, parutions

Retour

Valence - Vue Intérieure de la Gare (Côté Nord)



Recto / Verso + Consultation avancée

Informations

Titre
Valence - Vue Intérieure de la Gare (Côté Nord)

Auteur
Jacquin frères

Éditeur
Collections P. Peyrouze (Valence)

Date
ca. 1907

Type de document
Carte postale

Format
14x9 cm ; Noir et blanc

Description
Lorem ipsum ento pernicium
gracillumque camelorum

Cote
CP1475

Droits
Domaine public, libre de droits

Poursuivez votre recherche

Cette photo figure dans 1 collection



Gares
& Chemins de fer

Mots clés

valence Chemin de fer Gare Train

Liens externes

www.sudoc/gare-valence.fr

www.gallica/Gare-train-valence.fr

Les bibliothécaires vous aident dans vos recherches

www.eurekoi.org

Suggestion de documents



Valence - Vue Intérieure



Valence - Vue Intérieure



Valence - Vue Intérieure

3K 0 1
Vues Favoris Commentaires

Valence, Rhône-Alpes, France



Ce document n'a pas encore été localisé. Si vous reconnaissez le lieu sur cette image, n'hésitez pas à nous [contacter](#). Merci pour votre aide!

Rechercher parmi plus de 70 000 documents graphiques, écrits et sonores

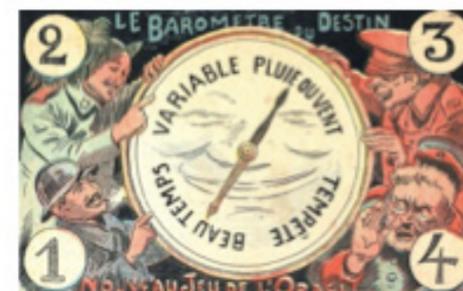


+ Recherche



L'ACTU, LE FONDS ET LA FORME
La Retirada

EXPLOREZ LES COLLECTIONS TOUT VOIR



COLLECTION
Presse régionale

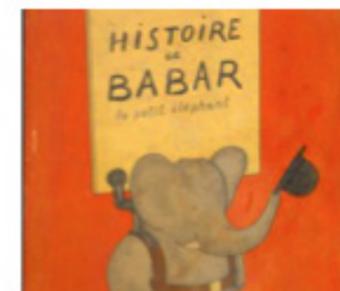


COLLECTION
Déodat de Séverac



COLLECTION
Toulouse et sa région

ACTUALITÉS, ARTICLES & ÉVÉNEMENTS TOUT VOIR LE BLOG ROSALIS ROSALIS SUR TWITTER



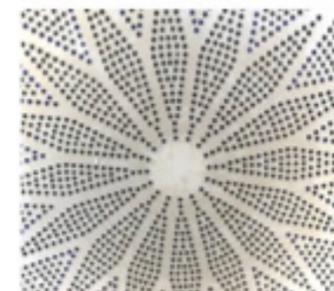
BLOG ROSALIS - ARTICLE
L'Histoire de Babar,
fondateur de l'album
moderne



FENÊTRES OUVERTES - FLICKR
La famille Crouzats sur Flickr
37 139 vues, 205 favoris, 59
commentaires !



BLOG DE PASSIONNÉ
La « Bibliothèque populaire
Municipale » de Toulouse au
début du XXe siècle



BLOG ROSALIS - ACTU PATRIMOINE
Juillet 2019 : sorties,
séminaires, thèses,
parutions

LA DÉMARCHE

LE DESIGN D'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Le design d'expérience utilisateur est un processus de recherche, d'imagination, de conception, de création, de test et d'optimisation.

Ce n'est pas un métier.

LE DESIGN D'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Il tend à définir le produit ou le service à partir des attentes, des besoins (formulés ou non) et des capacités des utilisateurs, et non plus à les forcer à apprendre et à changer de comportement pour s'adapter au produit ou au service.

ENJEUX DE LA DÉMARCHE D'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Partager une vision commune du projet dès le départ

Garantir l'efficacité et la pertinence du futur site

Proposer à vos usagers des expériences plus riches

Aborder les problèmes avec un œil neuf

+

(pas de langage informatique technique)

RETOUR D'EXPÉRIENCE L'EMPREINTE

Lionel Dujol

Bibliothécaire depuis 1998

**Direction de la Lecture Publique de Valence Roman Agglo
En charge du développement numérique**

DÉCOUVERTE

1. POURQUOI?

Enjeux du projet : formulation, partage, formalisation, décision

Une problématique prend toujours la forme d'une question commençant par « **Comment pourrait-on... ?** »
Cette formule simple permet d'adopter un état d'esprit orienté vers des solutions concrètes tout en restant ouvert à un maximum de pistes.

ATELIER ROSALIS

**“diffuser / communiquer
sur le patrimoine”**

“rechercher de nouveaux publics”

**“accompagner des évolutions
technologiques”**

“provoquer l’étude par les chercheurs”

**“créer des outils de médiation : es-
pace pour parler des collections”**

**“faciliter l’accès (interaction
avec les usagers)”**

“pérenniser le site via GMB”

“susciter de nouveaux usages”

COMMENT POURRAIT-ON...

“Diffuser et valoriser nos collections”

COMMENT SAVOIR SI NOUS AVONS RÉUSSI?

Indicateurs mesurables

“Augmentation des statistiques de consultation”

“Augmentation de la visibilité sur le réseau des bibliothèques”

“Augmentation des tweets”

“Augmentation des accès au site provenant de l’extérieur”

“Plus grande diversité des profils des visiteurs”

“Augmentation des rencontres physiques”

2. QUI ?

Recherches utilisateurs : identifier, rencontrer, observer

À QUOI SERT LA RECHERCHE UTILISATEUR?

À découvrir les comportements des utilisateurs et leurs contextes.

À comprendre leurs motivations et leur état d'esprit.

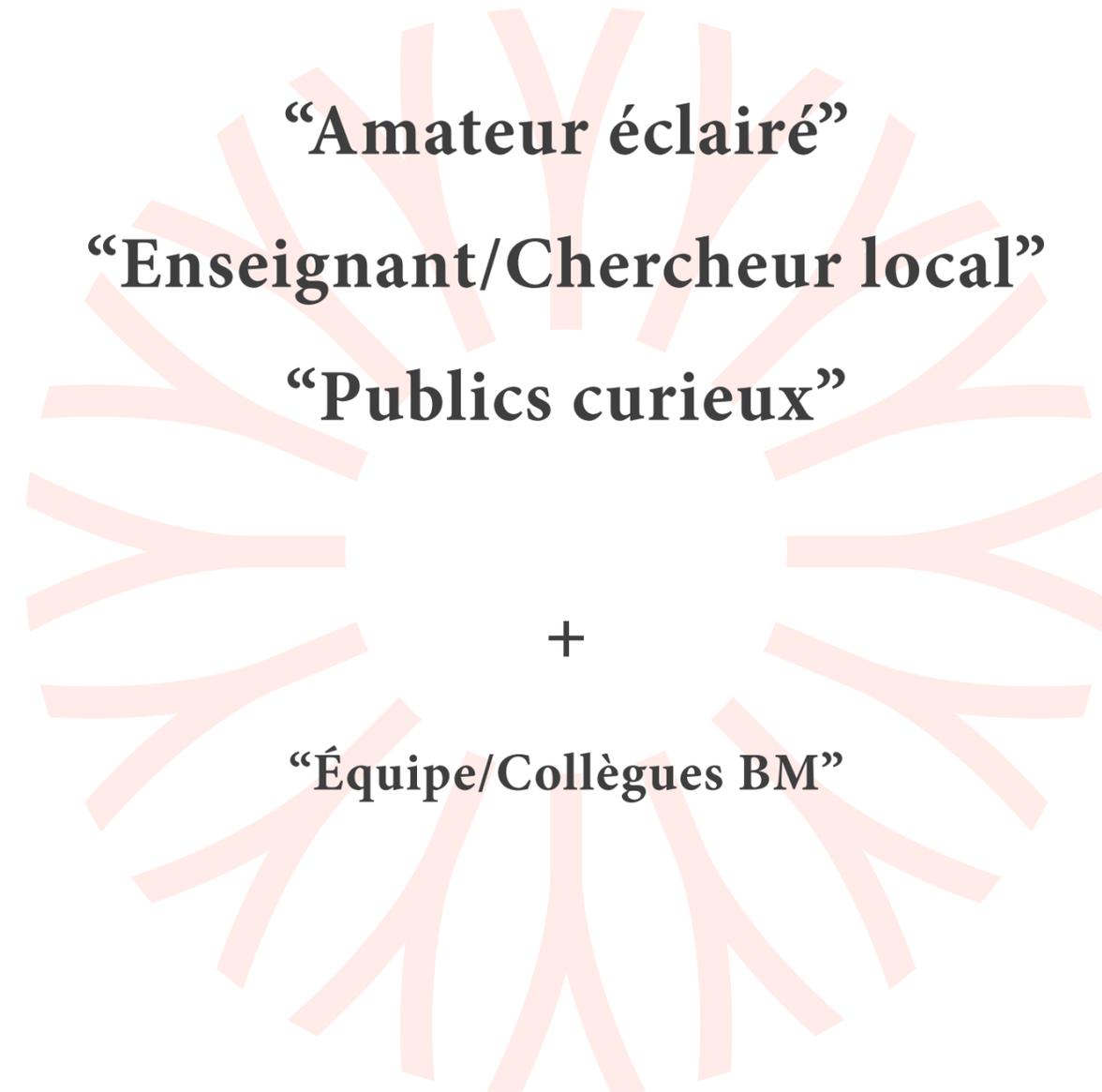
À apporter de nouvelles idées pour faire les choses autrement et plus simplement.

À identifier les points noirs, les manques et les sources (potentielles) de mécontentement

ATELIER L'EMPREINTE



ATELIER ROSALIS



PRÉPARATION ET ENTRETIENS

Planning

Guide d'entretien

Mener un entretien

Prise de note

Projet : ROSALIS
Objet : Questionnaire entretiens exploratoires

Date : 20 mai 2019

STRUCTURE DE L'ENTRETIEN

Un entretien est généralement structuré selon cinq phases :

1. **Introduction** (5 min.) : accueillir le participant et le mettre à l'aise pour créer un climat favorable à l'échange. Demander la permission d'enregistrer si besoin.
2. **Échauffement** (5-10mi.) : dire au participant qu'on va parler de lui et poser une question assez générale et facile pour le mettre à l'aise.
3. **Corps de l'entretien** (environ 80% de la durée totale) : commencer par les questions génériques puis entrer dans les détails avec des questions plus spécifiques.
4. **Rétrospective** (5-10min) : retour à des questions génériques et synthèse de l'entretien avec le participant.
5. **Débriefing et clôture** (3min) : demander au participant s'il n'a rien à ajouter, avant de le remercier et de clore l'entretien.

QUESTIONS

VOTRE CONTEXTE

1. Quel est votre quotidien en ce moment?
2. Vous avez un ordinateur ou d'autres appareils connectés?
3. À quelle fréquence utilisez-vous internet? (chez vous et au travail)
4. Pour quels usages utilisez-vous Internet? (chez vous et au travail)
5. Vous avez des sites que vous fréquentez plus régulièrement ?
6. Vous avez une boîte email?
7. Est-ce que vous êtes à l'aise quand vous êtes sur Internet?
8. Est-ce que vous lisez la presse locale ? Si oui, à quelle fréquence ?

VOTRE RELATION AVEC L'HISTOIRE, LE PATRIMOINE

9. Qu'est-ce que c'est, pour vous, le patrimoine ?
10. Est-ce que vous vous intéressez à l'histoire locale ? Si oui, qu'est-ce qui vous intéresse ?
11. Avez-vous fait des recherches liées au patrimoine dernièrement?
- Réponse : "Oui"
12. Quel était le sujet de vos dernières recherches?
13. Comment avez-vous effectué vos recherches? (passer en revue toutes les étapes : contexte et choix de la recherche, actions, utilisation du résultats)?
14. À que usage sont destinées vos recherches?
15. Comment vous informez-vous sur les sujets qui vous intéressent?

RETRANSCRIPTION DES ENTRETIENS

« Quand on cherche on aime découvrir,
recevoir toutes les pistes »

Amateur éclairé

Oui, j'ai un projet de recherche sur les incunables hispaniques du XV e siècle et j'ai des étudiants qui travaillent dessus.
Quand je viens ici avec mes étudiants c'est sur ce projet.

Moi c'est plutôt la pensée cléricale au 12e et 13e siècle

11. Avez-vous fait des recherches liées au patrimoine dernièrement?

• Réponse : "Oui"

12. Quel était le sujet de vos dernières recherches?

Réponse

13. Comment avez-vous effectué vos recherches? (passer en revue toutes les étapes : contexte et choix de la recherche, actions, utilisation du résultats?)

Je consulte de manière exhaustive toute la base de donnée que je connais.
Et je fais beaucoup par hasard : lien de référence qui m'enmènent à une autre recherche par lien. : "**sérendipité**".

14. À que usage sont destinées vos recherches?

Il y a la réflexion personnelle

Après je vais travailler pour mes étudiants

Je peux également travailler pour des équipes, on peut faire beaucoup d'administration.

15. Comment vous informez-vous sur les sujets qui vous intéressent?

C'est difficile parce qu'il y a beaucoup de chose.

Je ne suis pas très douée en veille, je n'ai pas été formé. J'ai une méthode très chronophage.

On est vite envahit par des choses qui ne nous ~~concernent~~ pas.

UNE BIBLIOTHÈQUE NUMÉRIQUE PATRIMONIALE

16. Qu'est-ce que vous vous attendriez à trouver sur une bibliothèque numérique patrimoniale?

Je suis espagnole et j'ai toujours dit que l'offre française est très exceptionnelle. Je vais beaucoup sur Gallica, Rosalis, BVMM (Bibliothèque Virtuelle des Manuscrits Médiévaux) : un site où on récupère tous les manuscrits des bibliothèques de France avec notices, localisations + sources bibliographiques.
Il faut un document de qualité, lisible.

17. Qu'est-ce qui vous ~~intéresserait~~ intéresserait pour votre propre usage?

La possibilité de travailler avec des sources qui ne sont pas à ma portée pour mes cours.
Par exemple pour mes cours d'introduction au Moyen Age je passe toujours par des BN. Il faut aujourd'hui capter l'attention des jeunes.
Exemple : la musique au Moyen Age on va partir de quelques notions puis on va pouvoir écouter aujourd'hui des compositions du 13 e siècle.

Discarding images : <https://discardingimages.tumblr.com>.

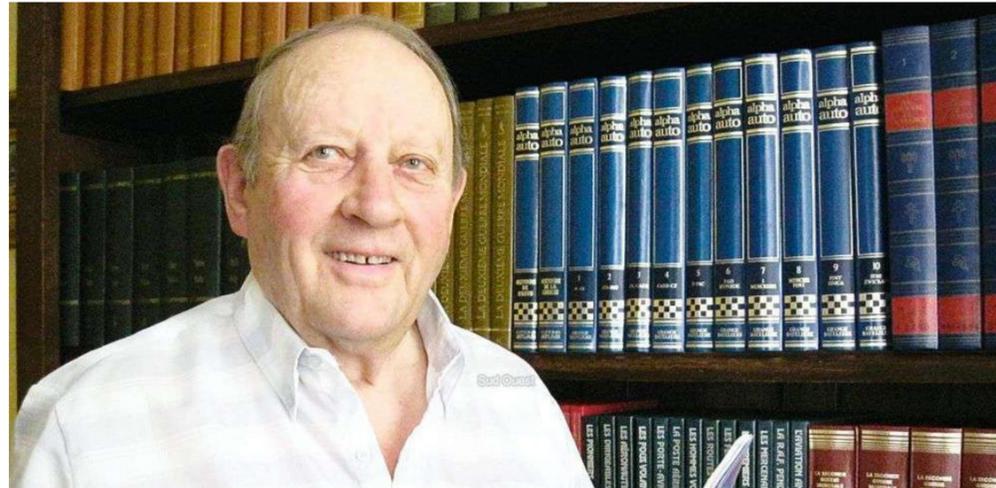
Travaille sur la symbolique médiévale. Ils ont fait un montage, ajouté une musique.

Les étudiants sont très contents de découvrir ça.

Ils aiment aussi <https://actuelmoyenage.wordpress.com/> = blog par un groupe de jeune qui présente la culture médiévale au prisme de notre actualité.

J'ai attiré des étudiants comme ça.

**Le patrimoine se sont nos racines
visibles ou invisibles qui font ce que
nous sommes.**



Lucien BONDoux, 73 ans Retraité de l'enseignement

Président de l'Association d'Etudes Universitaires
de la Drôme - Vice-président de l'association
de Sauvegarde du patrimoine de Romans et Bourg-de-Péage.

Internet



Vie associative



Réseaux sociaux



Messagerie

2 fois/jour

Compétences

Curieux et très cultivé, c'est aussi un chercheur rigoureux : il est habitué à chercher l'information, l'analyser, vérifier ses sources et synthétiser. Il est organisé et très actif dans les domaines qui le passionnent : s'occupe beaucoup des publications, de la mise en forme des recherches, la communication vers l'extérieur, etc. Il connaît parfaitement le monde associatif, ses rouages et son volet «politique».

Motivations et objectifs

- Il a besoin d'être très actif et de se sentir «à la page» : «j'ai dû trouver une activité principale au moment de ma retraite.» - «Il n'y a pas un seul jour où, du fait de mes activités, je ne sois pas à Roman ou à Valence.» - «Je ne suis pas tout jeune mais j'ai suivi. (à propos d'Internet)»
- Besoin de créer et de donner du sens aux choses : «Mon travail c'est de connaître, donc faire de la recherche, être de plus en plus précis par rapport à ce patrimoine, l'histoire, les origines des choses, etc.»
- Besoin de partager en s'occupant et participant à la vie collective : il a créé des associations et est membre de nombreuses associations. «Une fois que cette connaissance est affinée, la faire partager.»
- Besoin et plaisir de transmettre son savoir : «Une personne m'a dit : Je suis venu souvent ici mais je ne savais pas tout ça. Maintenant j'y reviendrais en le voyant autrement ! Ça c'est le plus beau compliment qu'on puisse me faire.
- Préserver : «transmettre ce qui a fait parti de soi – souvent issue de son enfance - et qui risque de disparaître sous des formats et un langage modernes et dynamiques

Attentes

- «Je tiens à ce que l'immatériel, l'invisible, soit considéré comme le patrimoine.»
- Pouvoir enrichir les images : une image est un point de départ, «Et puis si j'entre dans le détail j'analyserais volontiers les costumes, l'aspect des façades.» «Partir de ce que l'on voit et donner du sens à ce que l'on voit.»
- «J'attache beaucoup d'importance à la vulgarisation, un savoir faire doit être vulgarisé.»
- Avoir un accès simple aux documents et pouvoir les récupérer pour certains usages : «faire une publication, animer une sortie, une balade, etc. J'aimerais bien l'avoir.»
- Accéder à distance = gagner du temps, plus d'informations accessibles en même temps pour prioriser dans ses recherches.

Attitudes et comportements (Humeur, état d'esprit)

- Attachement à l'écrit : «Google est mon premier réflexe, c'est déplorable mais c'est comme ça.»
- Organisation de sa recherche : 1_Internet «facilité d'accès, qui fait gagner du temps et qui ouvre des pistes auxquelles on ne pense pas « / 2. «Mais après avoir consulté internet, je vais vérifier/contrôler et revenir vers le fondamental pour moi : l'écrit.»
- Consommateur d'information, ouvert d'esprit : «Quand je me lève, j'allume Internet et je fais le tour des infos.» «Quelques fois c'est intéressant d'avoir un point de vue différent et de croiser les regards.»
- Quand il effectue ses recherches, il est très rigoureux : «Je ne regarde pas ce qui ne m'intéresse pas.»

Activité/scénario

Au cours de sa recherche sur son village, il découvre une photo sur le site de la BNP. Il la consulte en détail et deux aspects lui sautent aux yeux : le village et la vie civile dans le village... «Et puis cette chapelle en haut : d'où elle vient, qu'est-ce qu'elle fait là, par qui a-t-elle été construite ?» Puis il entre dans le détail et analyse les costumes, l'aspect des façades, etc. Au cours de sa recherche, il découvre beaucoup de choses passionnantes qu'il aimerait partager avec tous ceux qui verront la même photo.

3.COMMENT?

Analyse



Amateur éclairé

L'OBJECTIF DE

“Diffuser et valoriser nos collections”

SERA ATTEINT SI

“l’amateur éclairé” (Amandine, Maxime, Mr Marlas, George)

ARRIVE AVEC SUCCÈS À

Trouver simplement ce qu’il cherche

Découvrir en « se promenant » dans Rosalis

Avoir accès à d’autres ressources dans le même domaine

Consulter à distance un document de qualité

Collaborer

Être informé sur l’actualité du patrimoine

Utiliser le résultat de sa recherche



**Enseignant
Chercheur local**

L'OBJECTIF DE

“Diffuser et valoriser nos collections”

SERA ATTEINT SI

“l’enseignant chercheur local” (Colette, Amaia)

ARRIVE AVEC SUCCÈS À

Trouver rapidement et facilement ce qu’il cherche

Savoir précisément ce qu’il y a dans le fond

Enrichir/approfondir sa recherche

Partager avec son réseau

Contribuer et partager avec la communauté

Amener ses étudiants vers le site et capter leur attention

Utiliser les résultats de ses recherches

Avoir de l’information sur l’actualité du domaine

Conserver un lien avec le lieu physique

4. QUOI?

Idées de fonctionnalités

L'OBJECTIF DE

“Diffuser et valoriser nos collections”

SERA ATTEINT SI

“l’amateur éclairé” (Amandine, Maxime, Mr Marlas, George)

ARRIVE AVEC SUCCÈS À

Découvrir en « se promenant » dans Rosalis

GRÂCE À

La mise en avant des thématiques sur la Home

Une home plus riche d’informations

Des ressources externes proposées sur Rosalis

etc.

LA CONCEPTION

Arborescence, croquis, maquettes filaires, maquettes graphiques

L'OBJECTIF DE

“Diffuser et valoriser nos collections”

SERA ATTEINT SI

“l'amateur éclairé” (Amandine, Maxime, Mr Marlas, George)

ARRIVE AVEC SUCCÈS À

Découvrir en « se promenant » dans Rosalis

GRÂCE À

La mise en avant des thématiques sur l'accueil

Un accueil plus riche d'informations

etc.

Rosalis
Bibliothèque numérique patrimoniale de Toulouse

COLLECTIONS ACTUALITÉS EXPOSITIONS & DÉCOUVERTES À PROPOS DE ROSALIS CONTACT | FR

Rechercher parmi plus de 70 000 documents graphiques, écrits et sonores

Recherche avancée

L'ACTU, LE FONDS ET LA FORME
La Retirada

EXPLOREZ LES COLLECTIONS [TOUT VOIR](#)

- COLLECTION Presse régionale
- COLLECTION Déodat de Séverac
- COLLECTION Toulouse et sa région

ACTUALITÉS, ARTICLES & ÉVÉNEMENTS [TOUT VOIR](#) [LE BLOG ROSALIS](#) [ROSALIS SUR TWITTER](#)

- BLOG ROSALIS - ARTICLE L'Histoire de Babar, fondateur de l'album moderne
- FENÊTRES OUVERTES - FLICKR La famille Crouzats sur Flickr 37 139 vues, 205 favoris, 59 commentaires !
- BLOG DE PASSIONNÉ La « Bibliothèque populaire Municipale » de Toulouse au début du XXe siècle
- BLOG ROSALIS - ACTU PATRIMOINE Juillet 2019 : sorties, séminaires, thèses, parutions

← Retour

Valence - Vue Intérieure de la Gare (Côté Nord)



L'empreinte

histoires de Drôme et d'Ardèche

Recto / Verso | + Consultation avancée

Informations

Titre
 Valence - Vue Intérieure de la Gare (Côté Nord)
 Auteur
 Jacquin frères
 Éditeur
 Collections P. Peyrouze (Valence)
 Date
 ca. 1907
 Type de document
 Carte postale
 Format
 14x9 cm ; Noir et blanc
 Description
 Lorem ipsum ento perniciam
 graciliumque camelorum
 Code
 CP1475
 Droits
 Domaine public. Sans de droits

Poursuivez votre recherche

Cette photo figure dans 1 collection

Mots clés

valence Chemin de fer Gare Train

Liens externes

www.pudoc/gare-valence.fr
www.galica/Gare-train-valence.fr

Les bibliothécaires vous aident dans vos recherches

www.eurekoi.org

Suggestion de documents

3K 0 1
Vues Favoris Commentaires




 Ce document n'a pas encore été localisé. Si vous reconnaissez le lieu sur cette image, n'hésitez pas à nous [contacter](#). Merci pour votre aide!

Rechercher parmi plus de 70 000 documents graphiques, écrits et sonores



Rosalis

EXPLORER LES COLLECTIONS TOUT VOIR



COLLECTION
Presse régionale



COLLECTION
Déodat de Séverac



COLLECTION
Toulouse et sa région

ACTUALITÉS, ARTICLES & ÉVÉNEMENTS TOUT VOIR | [LE BLOG ROSALIS](#) | [ROSALIS SUR TWITTER](#)



BLOG ROSALIS - ARTICLE
L'Histoire de Babar, fondateur de l'album moderne



FENÊTRES OUVERTES - FLICKR
La famille Crouzats sur Flickr
37 139 vues, 205 favoris, 59 commentaires



BLOG DE PASSIONNÉ
La « Bibliothèque populaire Municipale » de Toulouse au début du XXe siècle



BLOG ROSALIS - ACTU PATRIMOINE
Juillet 2019 : sorties, séminaires, thèses, parutions

ITÉRATIONS

Tests utilisateurs, amélioration continue

RÉSULTATS



RETOUR D'EXPÉRIENCE L'EMPREINTE

LA DÉMARCHE UX

Suggestion de plan

1. ORGANISATION DE L'ÉQUIPE

Qui sont les membres de l'équipe?

Qui décide en cas d'arbitrage?

2. DÉFINISSEZ VOTRE PROBLÉMATIQUE

Quel problème choisissez-vous de traiter?

Quels indicateurs de réussite?

3. RENCONTREZ LES UTILISATEURS

Qui sont vos publics cibles?

Que souhaitez-vous observer?

Quels sont les principaux enseignements que vous en retirez ?

4. CONCEPTION/DESIGN

Comment organiser les contenus?

Navigation, interface,
maquettage et prototypage

5. ÉVALUATION

Tests utilisateurs

Audit d'ergonomie

Statistiques d'usage

6. ITÉRATION(S)

Quels avis avez-vous recueillis
et comment pouvez-vous les exploiter au
cours de vos expérimentations successives ?

Questions?

Thomas Iris
tiris@minuitmoinsune.fr
06 33 66 60 73

MinuitMoinsUne

 Memo
www.memo-doc.com