



# LE DESIGN THINKING EN UN CLIN D'ŒIL

## TRANSFORMER VOTRE BIBLIOTHÈQUE EN UNE JOURNÉE

Cet abrégé vous est proposé grâce à un financement de la Fondation Bill & Melinda Gates. Il a été conçu pour vous permettre de vous initier au design thinking en une journée. IDEO a supervisé sa rédaction en partenariat avec la Bibliothèque publique de Chicago et la Bibliothèque publique d'Aarhus. Nous souhaitons également remercier les organisations suivantes pour leur soutien :

**LA BIBLIOTHÈQUE MÉTROPOLITAINE DE BUCAREST**

**READ NEPAL**

**LE SERVICE DES BIBLIOTHÈQUES DE JAMAÏQUE**

**LA BIBLIOTHÈQUE DE RECHERCHE UNIVERSELLE**

**RÉGIONALE DE VINNYTSIA**

**L'IREX ET SON PROGRAMME BEYOND ACCESS**



Pour mieux connaître le design thinking,  
rendez-vous à l'adresse suivante :

[www.lrf-blog.com/design](http://www.lrf-blog.com/design)

Vous pourrez y télécharger notre kit pratique et prolonger votre initiation grâce à des textes et des exercices plus avancés.

**IDEO**



# VOUS VOULEZ PROPOSER À VOS USAGERS DES EXPÉRIENCES PLUS RICHES ?

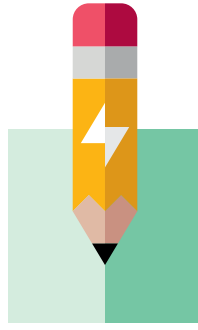
Le design thinking est à la fois une méthode et un état d'esprit qui peuvent servir à relever les défis quotidiens dans une bibliothèque. Vous pouvez y recourir pour mettre en place des programmes d'activités, des services, des espaces ou des modes d'organisation plus efficaces. Le design thinking donne toute sa mesure lorsqu'il est employé par une petite équipe pour un projet de longue durée, mais, si vous manquez de temps, nous sommes convaincus que vous pouvez également obtenir des résultats significatifs en une seule journée !

Dans les pages qui suivent, vous allez découvrir les trois principales étapes du processus : l'inspiration, l'idéation et l'itération. Pour une description plus détaillée de la méthode, nous vous invitons à consulter le kit pratique composé du guide méthodologique et de son livret d'activités.



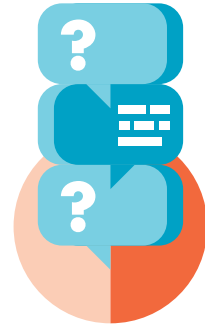
## L'INSPIRATION

consiste à définir une problématique et à découvrir des approches originales.



## L'IDÉATION

consiste à produire de nouvelles idées et à les concrétiser.



## L'ITÉRATION

consiste en une série d'expérimentations basées sur l'avis des usagers.

J'ai un problème.

Comment l'aborder ?

J'ai fait des recherches.

Comment les interpréter ?  
Comment concrétiser mes idées ?

J'ai un prototype.

Comment le tester et le perfectionner avec l'aide des usagers ?

Avant d'entamer cette journée consacrée au design thinking, n'oubliez pas que *l'innovation est avant tout un état d'esprit*. Vous vous rappelez comme tout vous semblait nouveau lorsque vous avez commencé à travailler en bibliothèque ? Vous allez devoir renouer avec cette façon de voir car *le principe même du design thinking consiste à aborder les problèmes avec un œil neuf*.

**Vous êtes curieux d'en savoir plus ?**

**Formidable !**

**Dans ce cas, nous allons pouvoir commencer.**

# CHAPITRE 1

# DÉMARRAGE

Pour démarrer un projet, vous devez d'abord définir une problématique. Y a-t-il quelque chose que vous avez toujours voulu changer dans votre bibliothèque ? Avez-vous un problème particulier ou une opportunité en vue ? Pensez aux petites choses qui vous embêtent ou que vous souhaiteriez améliorer. Ce sont autant de défis à relever ! Par exemple, vous souhaitez peut-être toucher plus efficacement le public adolescent ou bien vous rêvez de créer un espace de coworking ? Ce sont de bons points de départ. Rappelez-vous aussi que votre problématique peut tout à fait évoluer au cours de la journée.

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. Une bonne problématique nécessite un juste équilibre. Une question trop large (« Comment pourrait-on mettre fin à la pauvreté ? ») ne permettra pas d'aboutir à une réponse précise. Inversement, une question trop étroite (« Comment pourrait-on concevoir une nouvelle charrue qui coûterait moins de 25 €, fonctionnerait à l'énergie solaire et pourrait être réparée par une personne sans compétences techniques ? ») risque de restreindre trop fortement vos solutions.



# Définir une problématique



1 heure

Pour définir une problématique, identifiez d'abord un groupe d'utilisateurs cible et un problème à résoudre.

X

.....  
GROUPE D'USAGERS

.....  
BESOIN OU PROBLÈME DES USAGERS

Essayez ensuite de formuler plusieurs questions débutant par « Comment pourrait-on... ? » afin de trouver la plus appropriée :

COMMENT POURRAIT-ON ..... ?

COMMENT POURRAIT-ON ..... ?

COMMENT POURRAIT-ON ..... ?

Écrivez la question que vous aurez retenue en **GROS CARACTÈRES** et affichez-la bien en vue afin de la garder à l'esprit tout au long de la journée.



## CHAPITRE 2

# INSPIRATION

Pour mettre en place une offre à la fois nouvelle et pertinente dans votre bibliothèque, il faut commencer par vous familiariser avec les besoins de votre public. La première étape du design thinking consiste à écouter, à observer et à s'ouvrir à l'inattendu. Si vous souhaitez développer des services innovants, vous devez avant tout renouveler vos sources d'inspiration.

---

**Sur la page suivante, vous trouverez quelques exemples d'activités qui pourront vous aider. Demandez à deux ou trois personnes de se joindre à vous pour les réaliser.**

---

Une fois que vous aurez terminé, faites le point sur ce que vous avez appris. Qu'est-ce qui vous a surpris? Qu'est-ce qui était inattendu? Quelles sont les personnes ou les choses qui vous ont inspiré? Y a-t-il des constantes qui vous ont frappé? Notez vos conclusions et les grands thèmes qui se dégagent de vos observations.



## CHAPITRE 2 INSPIRATION

# Trouver l'inspiration



1 heure

### PARLEZ AVEC LES GENS

Une des meilleures façons de trouver l'inspiration consiste à parler avec les gens. Il est particulièrement important de dialoguer avec votre public cible. Si vous voulez mettre en place un nouveau programme d'activités pour les adolescents par exemple, ne vous contentez pas de leur parler de la bibliothèque : évoquez leur vie quotidienne, leurs habitudes et leurs passe-temps. Quelles sont leurs convictions? Qu'est-ce qui les motive dans la vie? Commencez par vous adresser aux usagers de la bibliothèque, ce sont les mieux placés pour vous aider à approfondir votre problématique. Essayez de rencontrer deux ou trois personnes différentes.

### PRATIQUEZ L'IMMERSION

Une autre activité très utile consiste à adopter le point de vue des usagers. Si vous ciblez les enfants, passez une journée à jouer dans la section jeunesse ou bien participez à un atelier destiné au jeune public. Si vous ciblez les personnes aveugles, mettez-vous à leur place en essayant d'effectuer quelques tâches simples les yeux bandés.

### VISITEZ UN ENDROIT INATTENDU

Quittez la bibliothèque et rendez-vous dans un endroit original où vous pourrez apprendre des choses. Cela vous aidera à voir votre environnement habituel sous un jour nouveau. Si vous cherchez à améliorer le cadre de travail dans votre bibliothèque, vous pouvez aller dans un café rempli de gens en train de travailler pour comprendre ce qui les rend productifs. Si vous voulez mettre en place un programme d'expositions, vous pouvez visiter un musée qui rencontre du succès et essayer de comprendre comment il parvient à toucher ses visiteurs.



*Yulia, une bibliothécaire ukrainienne, voulait mieux comprendre les besoins du public handicapé. Son équipe a visité un centre de rééducation local. Pendant le déjeuner, elle a parlé avec les pensionnaires de leurs loisirs et de leurs centres d'intérêt.*



POUR PLUS DE DÉTAILS, consultez le guide méthodologique, page 34.

## CHAPITRE 3

# IDÉATION

L'étape suivante est la phase d'idéation. Vous allez devoir imaginer des réponses concrètes à votre problématique en vous basant sur les observations que vous venez de faire.

L'une des activités les plus importantes au cours de cette phase est le brainstorming : c'est en accumulant un **MAXIMUM** d'idées que vous aurez le plus de chances d'en trouver une bonne. Ne vous attachez pas trop à celles qui vous viendront à l'esprit en premier. Pour l'instant, efforcez-vous simplement de les extérioriser !

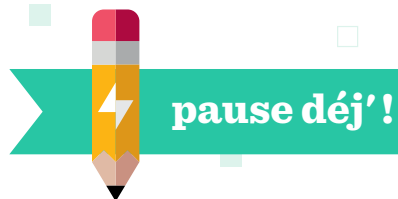
Un brainstorming obéit à des règles précises. Ces règles sont importantes, car elles permettent à tous les participants de disposer d'une liberté créative. Pendant la pause déjeuner ou durant une période d'une heure environ, essayez d'imaginer des solutions aux besoins qui ont été identifiés au cours de la matinée. Faites participer deux ou trois personnes à la réunion et assurez-vous que tout le monde est en forme et bien rassasié avant de commencer !





## CHAPITRE **3** IDÉATION

# Trouver des idées



### LES RÈGLES DU BRAINSTORMING

#### ABSTENEZ-VOUS DE JUGER

À ce stade, il n'y a pas de mauvaises idées. Vous aurez suffisamment de temps ensuite pour faire le tri.

#### ENCOURAGEZ LES IDÉES EXCENTRIQUES

Même si une idée n'est pas réaliste, elle déclencherà peut-être une étincelle chez quelqu'un.

#### REBONDISSEZ SUR LES IDÉES DES AUTRES

Pensez « et... » plutôt que « mais... »

#### N'OUBLIEZ PAS POURQUOI VOUS ÊTES LÀ

Pour que votre réunion soit fructueuse, ne perdez pas de vue les questions auxquelles vous devez répondre.

#### PARLEZ CHACUN À VOTRE TOUR

Il faut laisser à chaque idée une chance d'être entendue pour qu'elle puisse alimenter la discussion.

#### SOYEZ VISUEL

Ne vous contentez pas de mettre vos idées par écrit : faites des dessins. De simples croquis sont parfois plus parlants que des mots.

#### VISEZ LA QUANTITÉ

Fixez-vous un objectif déraisonnable... et allez encore au-delà. La meilleure façon de trouver une bonne idée est d'en accumuler un maximum. Essayez par exemple de produire cinquante idées en dix minutes.



*Jeppe (au centre), entouré de son équipe à la Bibliothèque publique d'Aarhus, en plein brainstorming pour redéfinir l'offre musicale de la bibliothèque.*



**POUR PLUS DE DÉTAILS,** consultez le guide méthodologique, page **59**.

# Donner vie à vos idées



Maintenant que vous avez eu toutes sortes d'idées géniales, il est temps de choisir celle qui vous plaît le plus pour la concrétiser. Faites ce choix avec les personnes qui ont participé au brainstorming ou bien seul après la réunion. Le prototypage, c'est-à-dire le processus qui permet de concrétiser votre idée, est le moyen le plus rapide pour trouver comment l'améliorer. Cela peut sembler intimidant au début, mais il n'y a pas de raison d'avoir peur : tout ce dont vous avez besoin, ce sont des fournitures courantes, comme du papier, des crayons, des ciseaux... et un peu d'imagination !

## MATÉRIEL NÉCESSAIRE :

### PAPIER

papier Canson, paper board, papier épais, carton plume, carton, boîtes d'emballage

### ADHÉSIF

tube de colle, pistolet à colle, ruban adhésif

### STYLOS

marqueurs, crayons

### FOURNITURES DIVERSES

bâtonnets d'esquimaux, peinture, pinceaux, ficelle, fil chenille

### OUTILS

règle, ciseaux, ruban à mesurer, agrafeuse

### TISSU

coton, feutre, draps

L'objectif d'un prototype est de transposer l'idée que vous avez en tête dans le monde réel pour que d'autres personnes puissent vous donner leur avis à son sujet. Ne vous inquiétez pas si le résultat n'est pas parfait. Un prototype n'est jamais réussi du premier coup et il évoluera avec le temps. L'essentiel est qu'il puisse provoquer des discussions.



## CHAPITRE 3 IDÉATION

# Donner vie à vos idées



### LES DIFFÉRENTES SORTES DE PROTOTYPES



#### LA MAQUETTE

Une maquette est une représentation tridimensionnelle simplifiée de votre idée. Il peut s'agir d'un modèle réduit ou bien grandeur nature.



#### LA MAQUETTE D'INTERFACE

Pour représenter une interface informatique, vous pouvez dessiner ses différents écrans sur des feuilles de papier. Scotchez ensuite ces feuilles sur un appareil comme un téléphone portable ou un ordinateur pour simuler une véritable application.



#### LE JEU DE RÔLE

Si votre idée repose surtout sur des interactions entre individus, vous pouvez l'interpréter et la mettre en scène. Mettez-vous à la place des personnes impliquées et posez les mêmes questions qu'elles. Vous pouvez réunir quelques accessoires simples, comme des costumes ou d'autres objets utiles pour jouer votre rôle.



# Donner vie à vos idées



## LES DIFFÉRENTES SORTES DE PROTOTYPES (suite)



### LE DÉPLIANT

Vous pouvez créer un support de communication factice pour promouvoir un programme, un service ou un espace. Demandez-vous comment éveiller la curiosité de différents types d'utilisateurs et comment leur expliquer l'intérêt de votre nouvelle offre.



### L'ESPACE RÉAMÉNAGÉ

Si votre prototype concerne l'aménagement d'une zone, vous pouvez soit transformer l'espace actuel, soit créer une représentation de l'environnement tel que vous l'imaginez. N'hésitez pas à réutiliser le mobilier existant et rappelez-vous qu'une chose peut symboliser une autre. Dans le monde des prototypes, des boîtes en carton peuvent se transformer en chaises et des chariots peuvent devenir des étagères ! Autrement dit, ce n'est pas parce que vous réaménagez un espace que vous devez vous précipiter pour acheter de nouveaux meubles.



# ITÉRATION

***Félicitations, vous avez réussi à concrétiser votre idée !*** Maintenant, le moment est venu de présenter cette nouvelle offre à vos usagers afin de recueillir leur avis. L'itération est une étape cruciale, car elle permet de comprendre ce qui fonctionne ou non dans votre idée et comment améliorer progressivement votre prototype.

Trouvez une poignée d'usagers appartenant à votre public cible. N'ayez pas peur de solliciter des gens que vous ne connaissez pas. Ils seront tellement contents d'apprendre que le personnel de la bibliothèque cherche à améliorer son offre qu'ils se feront un plaisir de vous aider. Il faut juste vous assurer que vous allez bien recueillir des avis honnêtes et des critiques constructives, en plus, bien sûr, des réactions positives.





## CHAPITRE **4** ITÉRATION

# Recueillir des avis pour faire évoluer votre idée



1 heure

### PRÉSENTEZ VOTRE PROTOTYPE AUX USAGERS

Ensuite, parlez avec eux afin de recueillir toutes les réactions susceptibles de vous aider. Voici quelques exemples de questions que vous pouvez poser :

- Pouvez-vous expliquer ce qui vous plaît le plus dans cette idée et pourquoi ?
- Si vous pouviez changer une chose dans ce prototype, de quoi s'agirait-il ?
- Qu'est-ce que vous aimeriez améliorer dans cette idée ?
- Qu'est-ce qui vous déplaît dans cette idée ?

En gardant toujours votre problématique en tête, récapitulez ce qui a plu aux participants et les points auxquels ils ont attaché le plus d'importance. Faites la liste de ce qui ne fonctionne pas et recensez les nouvelles questions que vous aimeriez poser lors d'une nouvelle itération.

### FAITES LA LISTE DE TOUT CE QUE VOUS AVEZ APPRIS

Vous allez devoir compléter cette liste au fur et à mesure que vous construisez de nouveaux prototypes. Fixez-vous un objectif pour l'étape suivante. Vous pourriez par exemple :

- Former une équipe pour approfondir votre idée.
- Demander des moyens supplémentaires sur la base de vos premières expérimentations.
- Prévoir du temps supplémentaire et un nouvel échéancier pour développer votre projet.
- Chercher à produire un changement durable dans la bibliothèque et observer comment les choses évoluent.



*Marianne, un agent de la Bibliothèque publique d'Aarhus, demande aux usagers leur avis sur un dépliant comportant des recommandations d'applications.*



## CHAPITRE 5

# CHANGEMENT D'ÉCHELLE

C'est en parlant de votre projet autour de vous que vous lui permettrez d'avoir un impact plus grand ou de toucher plus de monde, et donc de changer d'échelle. Quel est le problème que vous avez voulu traiter ? Quel était votre public cible et à quel résultat avez-vous abouti ? Plus les gens entendront parler de votre travail, plus ils se sentiront impliqués et prêts à vous soutenir.

Pour transformer votre idée en une offre pérenne, vous allez être amené à présenter votre projet et à le défendre à de nombreuses reprises. Lorsque vous communiquerez à l'extérieur, ne vous contentez pas de faire de simples bilans d'étape. Il s'agit plutôt de résumer votre démarche en insistant sur son originalité, d'emporter la conviction de votre auditoire et de trouver des moyens supplémentaires pour aller plus loin. C'est ici qu'une documentation efficace va porter ses fruits : les meilleures présentations sont celles qui s'appuient sur des images et des photographies qui illustrent tout le chemin que vous avez accompli.

Même si, aujourd'hui, votre projet est encore à l'état d'ébauche, vous avez déjà franchi des étapes importantes. Faites une restitution de votre journée en associant les personnes avec lesquelles vous avez travaillé, vos collègues, vos usagers ou même votre direction.



# Racontez votre histoire



**1 heure**

## SUGGESTION DE PLAN

### 1. PRÉSENTEZ-VOUS

Qui êtes-vous ?  
Qui sont les membres  
de votre équipe ?

### 2. DÉFINISSEZ VOTRE PROBLÉMATIQUE

Quel problème avez-vous  
choisi de traiter ?  
Quel était votre public cible ?

### 3. INSPARATION

Avec qui avez-vous parlé ?  
Qu'avez-vous observé ?  
Quels sont les principaux enseignements  
que vous en avez retirés ?

### 4. IDÉATION

Quelles idées avez-vous eues ?  
Comment les avez-vous  
concrétisées ?

### 5. ITÉRATION

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

### 6. ALLER PLUS LOIN

Que va-t-il se passer maintenant ?  
Comment d'autres personnes  
peuvent-elles se joindre à vous  
et vous apporter leur aide ?







Cette journée d'initiation au design thinking touche à sa fin. Félicitations ! Vous n'avez pas peur de sortir des sentiers battus pour découvrir de nouvelles façons d'améliorer votre bibliothèque. Mais ne vous arrêtez pas en si bon chemin. *Lisez notre kit pratique, vous y trouverez des études de cas approfondies, des exemples et des activités qui vous aideront à relever de nouveaux défis.*



Racontez-nous votre histoire et parlez-en autour de vous.

**[bibliotheque.creative@gmail.com](mailto:bibliotheque.creative@gmail.com)**