

Région La Réunion

Design Thinking : une démarche centrée sur l'utilisateur

Fin février, le groupe ABF-Réunion avait invité Nicolas Beudon, conservateur de bibliothèque à Bayeux et l'un des spécialistes français du Design Thinking afin de faire découvrir cette méthode aux professionnels de l'île. De plus en plus appliqué dans le monde des médiathèques, ce concept permet de concevoir des services en partant de l'expérience et des attentes des usagers.

Souhaitant permettre au plus grand nombre de ses adhérents d'assister à la formation, le groupe ABF-Réunion avait fait le choix d'organiser deux séances, une première dans le nord de l'île, une seconde dans le sud. Une vingtaine de professionnels, aussi bien des bibliothécaires d'Etat que territoriaux ont ainsi participé à « Design Thinking et expérience utilisateur » le 20 et le 21 février 2018 au Service Commun de la Documentation (SCD) de l'Université de La Réunion à Saint-Denis. Quatorze participants ont assisté le 22 et 23 février à la formation « Design Thinking et participation des utilisateurs » à la Médiathèque Raphaël Barquissau à Saint-Pierre.

Résoudre les problèmes différemment

Si aujourd'hui, le Design Thinking n'est pas encore largement utilisé dans les Réseaux de Lecture Publique et les Bibliothèques Universitaires de La Réunion, sa devise principale, l'utilisateur au centre de toute initiative d'innovation, l'est de plus en plus ces dernières années. Empathie, observation et expérimentation constituent d'autres ingrédients essentiels à cette démarche qui cherche à prendre des décisions en fonction de ce que l'utilisateur souhaite réellement. Les méthodes traditionnelles de pilotage de projet et de management sont donc mises de côté pour laisser la place à un processus de créativité commune impliquant des retours de l'utilisateur final. Trois phases caractérisent le design thinking :

1. l'inspiration: comprendre les besoins, dialoguer avec le public et observer
2. l'idéation: générer des idées, créer des prototypes
3. l'itération: tester les prototypes avec les usagers

Une démarche de plus en plus appliquée

Dans le monde des médiathèques, des projets bien connus comme les BiblioRemix ou le Hackathon de la BnF s'inspirent déjà directement du Design Thinking. Sans aucun doute, ce concept prendra encore plus d'ampleur dans les années à venir et deviendra l'une des références de l'innovation. Que ce soit à La Réunion ou ailleurs, avec l'utilisateur et ses besoins pour seule boussole !

Pour plus d'information, veuillez suivre ce lien vers le biblioblog Le Recueil Factice : [Kit pratique Design Thinking en bibliothèque](#)

