

En quoi l'utilisation de méthodes utilisées pour la création de produits ou de services, comme par exemple le design thinking, est un enjeu pour notre profession ?

Notre rôle en tant que professionnel de l'information et de la documentation est de créer des produits et/ou services pour le public dans l'idée d'innover. Cette idée d'innovation est autrement dit la résolution des problèmes, qu'il peut y avoir lors de la gestion d'un projet, afin de toucher un maximum d'utilisateurs. Le fait d'innover permet d'être à jour sur les besoins des utilisateurs. Ces produits et services doivent répondre à leurs attentes.

Une étape fondamentale pour créer des produits ou des services, dans un contexte de nouveauté et d'innovation, est de recueillir les besoins qui sont celles de l'entreprise, de l'institution et/ou des utilisateurs. L'un des rôles de notre profession est de répondre à ces besoins qui ne sont pas forcément explicites. D'où l'importance de leur analyse.

Pour ce faire, plusieurs méthodes sont à envisager, comme par exemple le design thinking.

Le design thinking est une méthode créative qui permet de mettre en place des services innovants en bibliothèque¹, mais également dans une entreprise.

Il met le curseur sur l'humain et ainsi (re)donne du sens aux produits/services, à l'activité et au travail des salariés. Il apporte des réponses à des besoins réels d'utilisateurs et, au-delà, à des besoins de la société².

Le design thinking comprend trois grandes étapes:

- Inspiration : nous définissons une problématique.
- Idéation: nous réalisons des recherches pour la résolution de cette problématique en s'inspirant d'ailleurs.
- Itération: nous testons grâce à l'avis des utilisateurs.

Prenons un exemple, notre TFE est considéré comme "gestion de projet". Pour ce faire, la première étape est l'identification d'une problématique, ensuite nous recherchons des ressources et des lieux appropriés, aussi nous nous inspirons de ce qui est innovant et enfin, nous la testons au sein de l'institution.

¹ IDEO. "Le design thinking en bibliothèque". France: IDEO, 2016. 121 p.

http://elearning.iessid.be/pluginfile.php/3001/mod_resource/content/1/DTEB-Guide-methodologique-2016.pdf

² DESIGN INNOVATION. "Manager ses projets et son organisation avec le design thinking" France: DESIGN INNOVATION, 2016. 96 p. Disponible sur le Web :

http://www.flandersinshape.be/frontend/files/userfiles/files/Downloads%20tools,%20diensten,%20enz/2016_livre-blanc_design-thinking_design-innovation%20kopie.pdf

Le design thinking est une manière de réaliser un brainstorming de nos propres idées quelles qu'elles soient. Cette méthode permet ainsi de visualiser les contraintes, les exigences et ensuite de répondre aux besoins.

Prenons l'exemple d'une bibliothèque: il y a 20 ans, les objectifs n'étaient pas les mêmes que ceux d'aujourd'hui. Les bibliothèques ont dû innover avec par exemple l'installation d'ordinateurs ou de tablettes afin de toucher un maximum de public. Les habitudes des utilisateurs ne sont pas les mêmes qu'à l'époque. Ceux-ci interviennent également dans la manière de se rendre dans une bibliothèque, de rechercher l'information, etc.

Notre rôle, le métier de l'information et de la documentation sera de mettre au centre "l'utilisateur". Nous rendons l'information accessible et attrayante de manière constante

. L'enjeu d'utiliser une méthode comme le design thinking pour la création de produits et services est donc importante pour notre profession. Une bibliothèque, un centre de documentation, une entreprise ne peut pas rester sur ses acquis, sur ses habitudes, il faut constamment innover pour s'améliorer et adapter ses besoins à ceux des utilisateurs afin que les institutions puissent perdurer. Rappelons Une bibliothèque vit grâce au public.