

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 ?

Comme n'importe quelle personne dans le monde du travail et dans le monde en général, les bibliothécaires et les documentalistes sont souvent confrontés à des problèmes liés à leur travail et ces problèmes doivent être réglés de la meilleure manière possible. Certains professionnels rencontrent des difficultés à pouvoir d'une part définir la problématique à laquelle ils sont confrontés, d'autre part à trouver des pistes de solution pour cette problématique et enfin à mettre en place la solution qui leur convient le plus. Le design thinking est une méthode parmi d'autres pour aider les bibliothécaires et les documentalistes dans leur démarche de solution d'une problématique particulière.

Le design thinking commence d'abord par une série de questions sur le lieu de travail, le public cible et les problèmes que rencontre le professionnel de l'information et de la documentation au quotidien. Il s'agit donc de passer au peigne fin toutes les activités proposées dans le service documentaire, les attentes des utilisateurs en matière de service ou tout simplement réorganiser l'espace de travail. Dans tous les cas, il faut poser un regard neuf et objectif sur chaque situation.

Ensuite, il faut réfléchir en termes d'innovation et de solutions à apporter à ce problème. Pour ce faire, les spécialistes du design thinking préconisent de travailler en équipe et de dégager les pistes de solution pour la problématique (par exemple avec un brainstorming). ils conseillent également de se mettre à la place de l'utilisateur ciblé et de prévoir ce qu'il ferait dans telle ou telle situation. La prochaine étape consistera à mettre en place les solutions envisagées et de les essayer dans la situation problématique pour voir si la solution envisagée et acceptée par l'équipe fonctionne véritablement dans la situation problématique (ex: faire des jeux de rôle, etc.). il est également possible de faire des feedbacks après la mise en place expérimentale de la situation pour éventuellement apporter des modifications à la solution ou dans le cas le plus extrême la modifier complètement.

Enfin, la dernière étape du design thinking consiste à proposer, expliquer et interagir avec le public cible pour connaître leurs réactions face à la solution proposée à la problématique. Pour ce faire, il faut mettre en place des dispositifs de présentation pour le public et recueillir leurs impressions et leurs avis concernant la problématique. Cela peut aider à jeter un nouveau regard sur la problématique, à valider ou non la solution proposée ou encore à l'améliorer en vue de la mettre en place définitivement dans le service documentaire.

En conclusion, le design thinking est une démarche intellectuelle visant à régler une problématique envisagée dans n'importe quel espace de travail et qui peut aider en particulier à un bibliothécaire ou documentaliste à améliorer son service.

Quelles sont les évolutions souhaitables pour nos catalogues dans les années à venir et quels sont les enjeux de ces évolutions ?

Les catalogues actuels présentent aujourd'hui la caractéristique de respecter les normes catalographiques et bibliographiques. Ils ont pour objectif de donner le plus d'informations possibles concernant les documents surtout ceux en version papier même si on remarque une amorce pour le numérique. Malgré cela, les personnes chargées de gérer les catalogues se rendent compte qu'ils doivent faire face à de nouveaux défis et de nouvelles demandes de la part des utilisateurs qui cherchent un catalogue qui d'une part soit confortable pour eux, compréhensible pour eux et qu'il soit enfin le plus descriptif, interactif et exhaustif possible.

D'abord, les utilisateurs ont besoin de naviguer et d'utiliser le catalogue de la manière la plus confortable possible. Ce besoin de confort s'explique par le fait que les interfaces de certains catalogues sont difficiles à utiliser et malgré la présence de modes d'emploi et d'aide à l'utilisation du catalogue, certaines personnes n'arrivent pas à utiliser le catalogue comme ils le souhaitent. Pour palier à ce manque de confort, il est conseillé d'opter pour un OPAC simple, attractif à la vue et qui présente une aide détaillée et éclairée avec des exemples d'utilisation et de tous les cas de figure possible. L'aide concernerait surtout les recherches et l'aide à la recherche de manière à trouver les documents dont l'utilisateur a besoin.

Ensuite, il faut se rendre à l'évidence que certaines notices catalographiques voire bibliographiques sont rédigées dans un langage et un vocabulaire étrangers pour les usagers et en plus certaines notices catalographiques et/ou bibliographiques varient d'un catalogue à l'autre. La solution à ce problème de compréhension et d'adéquation consistera en une normalisation des normes catalographiques et bibliographiques de toutes les notices en adoptant les normes internationales en la matière. Il faudra également veiller à ce que les notices puissent être comprises par les usagers, qu'elles puissent les éclairer dans le contenu de la notice et enfin qu'ils puissent éventuellement utiliser la notice bibliographique dans le cas où ils feraient une bibliographie et qu'ils souhaitent utiliser la notice bibliographique du catalogue pour la faire.

Enfin, les utilisateurs cherchent des informations complètes et détaillées sur les documents dont ils ont besoin et ils aimeraient également que le catalogue où ils font leurs recherches leur propose d'autres documents semblables ou proches de leur requête. Pour ce faire, les concepteurs des catalogues doivent avoir des notices complètes et claires et aussi ils doivent s'assurer que les requêtes des utilisateurs trouvent des résultats, même ceux que les utilisateurs n'ont pas pensé au départ. Il faut donc trouver non seulement des moyens de lier des notices entre-elles pour rendre les recherches des usagers exhaustives mais aussi et surtout leur donner une réponse à leurs requête même si celle-ci n'est pas leur premier choix.