

# UX: la structure

(aussi: qu'est-ce que c'est?)

Shelley Gullikson  
Bibliothécaire Web et UX  
Université Carleton

Qu'est-ce que l'UX ?

Qu'est-ce que l'UX ?

Tout!

Recherche UX

Conception UX

Comment le travail UX est-il  
structuré dans les bibliothèques  
universitaires ?

# Facettes

- Structure organisationnelle
- Responsabilité UX
- Accent sur l'UX

# Facettes

- **Structure organisationnelle**
  - **Poste UX**
  - **Groupe UX** (comité, groupe de travail)
  - **Groupe non-UX** (par exemple, comité web, comité d'évaluation)
  - **Aides** (groupe informel)
- **Responsabilité UX**
- **Accent sur l'UX**

# Facettes

- Structure organisationnelle
  - Poste UX
  - Groupe UX (comité, groupe de travail)
  - Groupe non-UX (par exemple, comité web, comité d'évaluation)
  - Aides (groupe informel)
- **Responsabilité UX**
  - **Solo**
  - **Responsable**
  - **Informel**
- Accent sur l'UX

# Facettes

- Structure organisationnelle
  - Poste UX
  - Groupe UX (comité, groupe de travail)
  - Groupe non-UX (par exemple, comité web, comité d'évaluation)
  - Aides (groupe informel)
- Responsabilité UX
  - Solo
  - Responsable
  - Informel
- **Accent sur l'UX – se concentrer sur le web ou pas**

Comment le travail UX est-il pris en charge dans les bibliothèques universitaires ?

# Supports mis en avant par les participants

- Aide à la gestion de la bibliothèque
  - Financement des incitations à la recherche des utilisateurs
  - La direction intéressé par l'UX
  - Responsable de l'UX
  - Liberté de faire du travail UX
  - La direction vous soutient
  - UX inclus dans la planification de la bibliothèque
  - Du temps au personnel pour le travail UX
  - UX inclus dans les responsabilités du poste
- Soutien des collègues
- Structures de la bibliothèque (p. ex. comités, structures hiérarchiques, description de poste)
- Une communauté UX plus large
- Culture générale de la bibliothèque
- Soutien des autres unités sur le campus

Qu'est-ce qui (semble) faire la  
différence ?

# Structure : groupe UX avec un large champ d'action

- Bien mieux qu'un poste UX est un groupe UX
  - Les participants d'un groupe UX ont cité des impacts importants, avaient de l'autorité et se sont sentis soutenus par leurs collègues.
- Si ce n'est pas un groupe UX, alors des assistants informels
  - Les participants avec des assistants ont cité certains impacts, notamment le changement de culture de la bibliothèque vers l'UX, ainsi que le soutien de collègues.
- Éloignez-vous de l'UX axé sur le Web
  - Les participants sans focus web ont décrit plus de soutien, plus d'autorité et étaient plus en mesure de citer des impacts que ceux avec un focus web.

# Supports

- Collègues impliqués dans le travail UX
  - L'implication de collègues a contribué à faire évoluer la bibliothèque vers un état d'esprit favorable à l'UX et a eu un impact positif sur les travailleurs UX.
- Autorisation donnée pour la mise en œuvre
  - Les participants qui ont cité des impacts ont pu mettre en œuvre directement des changements ou s'assurer que d'autres le font.
- Soutien concret de la gestion
  - Les participants qui ont cité les impacts et le soutien de leurs collègues ont également souligné l'intérêt de la direction pour l'UX et le personnel ayant le temps de faire le travail UX.

Conclusion

# Le travail UX dans les bibliothèques universitaires a besoin :

- d'un soutien concret de la direction qui indique clairement que l'UX est un travail valorisé et attendu
- d'une autorité pour mettre en œuvre des recommandations, ou des mécanismes pour s'assurer que d'autres les mettent en œuvre
- de plus d'une personne pour faire le travail
- d'avoir une portée plus large que le Web.

# Pour terminer:

- Le travail UX informel effectué par des bibliothécaires enthousiastes peut conduire à de nombreux changements positifs. Cependant, des structures et des soutiens formels sont nécessaires pour créer les conditions d'un travail efficace et du bien-être des travailleurs à long terme.
- L'impact du passage d'un travail UX non structuré qui dépend de l'enthousiasme des travailleurs à un travail UX formellement structuré et soutenu :

« Dans mon ancien travail, je devais rester motivé ; J'ai dû me préparer pour le faire et être toujours celui qui le défend [UX]. Cela a demandé beaucoup d'énergie. Alors qu'ici, ma motivation personnelle n'a pas vraiment d'importance.

C'est ce que je fais. Je n'y pense plus comme ça. Ce n'est pas une situation du genre Sisyphe. »

« Maintenant que je n'ai plus à défendre l'UX, je peux utiliser ce temps et cette énergie pour travailler et montrer des résultats. »