

P'tit dej de la Veille : deux ans

4 Mai 2017

Retour sur les deux ans de l'outil de veille collaboratif interne de la BMC. Pour l'occasion, nous accueillons Marine Darmochod qui a géré la mise en place de l'outil de veille collaborative interne autour d'un petit déjeuner thématique.

L'outil de veille collaboratif est un outil partagé au sein de l'équipe des personnels et des vacataires étudiants de la bibliothèque Marie Curie. Il permet à tous de partager une information qu'il juge intéressante sur les 6 thèmes suivants : Documentation numérique, Juridique, Méthodes pédagogiques, Outils métier et Services au public.

Tous les jeudis, un mail est envoyé à l'ensemble des personnels et vacataires étudiants repertoriant les titres des posts.

L'outil est disponible sur l'intradoc de la bibliothèque. Il est constitué d'une base de données intégrée à notre CMS Drupal.

Evolution de l'outil de veille collaboratif

L'outil a maintenant 2 ans et il mérite que l'on réfléchisse à son évolution. Avec Charlotte, nous proposons d'animer deux ateliers basés sur des techniques d'UX.

Petit point de définitions :

- Design thinking : outil de l'innovation, centré sur l'utilisateur.
- On parle de UX : expérience utilisateur, l'idée est de se mettre dans la peau de l'utilisateur pour essayer d'améliorer les services qu'on lui propose.

Ex : pendant une demi-journée, utiliser un client léger au lieu de son ordinateur de bureau et se rendre compte de ce qui pourrait être amélioré.

Les deux ateliers proposés sont les suivants : un parcours utilisateur et un atelier anti-problème basés sur l'outil de veille. Les deux groupes sont constitués en tirant au sort un Dalton, à l'intérieur un carambar avec la mention Joe, ou la mention Averell.

1/ PARCOURS UTILISATEUR

Thème : « Comment partager une information à la bibliothèque ? ».

En 4 étapes :

- FAIT : d'abord décrire factuellement ce que nous faisons lorsque nous recevons une information, la partageons, avec l'outil de veille : ex : je trouve l'outil de veille sur l'intradoc
- PENSE et DIT : je galère à trouver des mots-clés
- RESSENTI : j'aurai préféré....
- OPPORTUNITES : proposition d'amélioration

10 personnes dans le groupe. 20 min d'atelier. Sur un tableau, le groupe répond aux questions avec des post-it. Nous sommes partis du moment où nous recevons de l'information quel que soit son support, jusqu'au moment où on utilise l'outil de veille jusqu'au mail hebdomadaire.

Plusieurs points ont attiré l'attention :

1/ Différentes questions sont apparues comme la notion de tri, de l'utilité de l'information, du fait qu'elle atteigne ou non sa cible.

Proposition : construire les bilans avec l'outil de statistiques PIWIK, récemment installé, tester un outil de mailing pour évaluer le pourcentage de personnes qui ouvre le mail hebdomadaire. Idée est de vérifier l'utilité de l'outil de veille au sein du personnel.

2/ Concernant l'usage de l'outil de veille, il semble que la liste de Mots-clés soit incomplète, les titres pas forcément accrocheur ni ils n'éveillent la curiosité

Proposition : ajouter un champ libre pour les Mots-clés.

3/ Il est quelquefois frustrant de ne pas trouver l'article en texte intégral (ex : article sur abonnement) : faut-il systématiquement partager un article complet et disponible en pièce jointe ?

4/Besoin d'un visuel pour attirer la lecture : possibilité d'ajouter facilement une image, une vidéo. Attention au droit à l'image

Proposition : proposer des formations sur l'outil de veille et les possibilités de partager les images

5/Est apparue la notion de satisfaction d'avoir trouvé un post, d'avoir été le (ou la) première à poster une information. Comment valoriser cet aspect ? (gamification)

Pas de proposition sur cet aspect par manque de temps mais l'idée d'intégrer des badges sur une prochaine version est évoquée

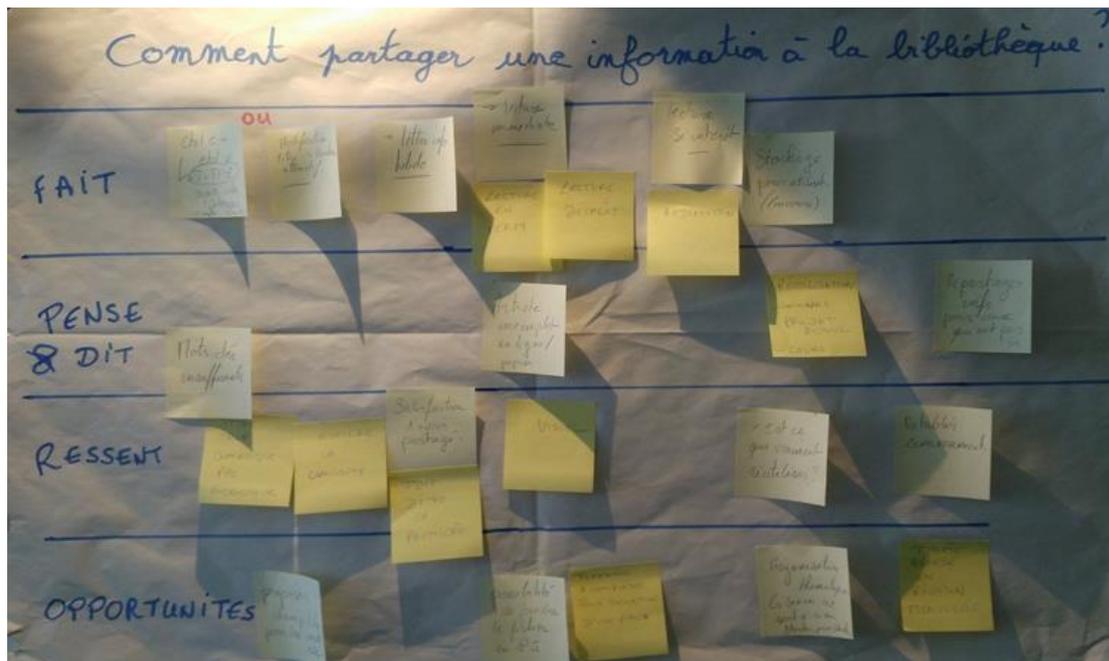
6/On s'est posé la question de la réutilisation des informations postées. A priori, dans le cadre de cours, de préparation au concours, de projet actuel. Est-il possible d'améliorer l'organisation thématique ?

Proposition : envoyer la lettre en classant les posts par thème.

7/ L'outil de veille est vu comme une opportunité de rétablir la communication interne au sujet de nos pratiques notamment.

Proposition : Poursuivre le fonctionnement du thème mensuel de discussion lors de la réunion mensuelle accueil.

Par manque de temps, nous n'avons pas poursuivi.



2/ ATELIER ANTI PROBLEME

Question posée : Comment ruiner l'outil de veille ?

Distribuer des post-it aux participants, et leur demander de noter une idée/stratégie «pour détruire l'outil de veille» par post-it

Puis, leur donner des post-it d'une autre couleur, et leur demander pour chacune de ces idées, d'imaginer tout le contraire (idée/stratégie positive)

Tracer cette grille sur une grande feuille ou tableau blanc, puis répartir les idées positives dans les différentes zones.

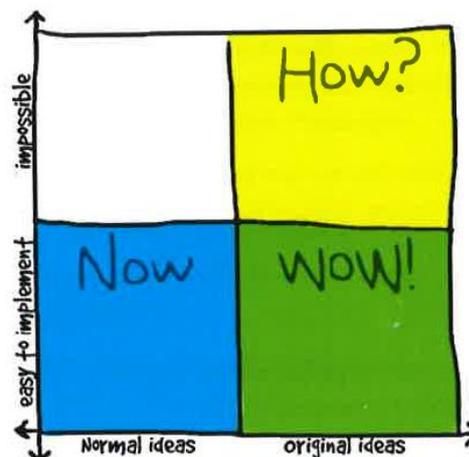
- **HOW? NOW, WOW!**

- En équipe, tracez cette grille sur votre feuille de papier A1

How? Idées originales qui semblent difficiles à mettre en œuvre.

Now Idées banales (de bon sens), faciles à mettre en œuvre.

Wow! Idées originales faciles à mettre en œuvre.



- Ajoutez chacun de vos post-it dans un des trois quartiers– How, Now, or Wow. Éliminez les doublons et les redondances. *avec les idées positives*

Retenir 2 idées dans les zones «How ?» et «Wow !»

Pour chacune des idées, formuler 3 questions commençant par « Comment pourrions-nous..... ». Ces questions vont nous aider à réfléchir à comment nous pourrions mettre en place nos idées, et en détailler le processus et les éventuels problèmes que nous pourrions rencontrer. Ne pas hésiter à formuler de manière très précise et détaillée vos questions.

Une solution toute simple est de s'en tenir à des formulations du type « Comment pourrait-on », « Comment pourrions-nous... » (*How might we ?* dans le texte) et à dire « Oui, et... »

'COMMENT': part du principe qu'il existe des solutions quelque part, et met en confiance.

'POURRIONS': implique que le groupe peut apporter des idées, qu'elles marchent ou non – dans l'un ou l'autre cas, c'est toujours bon à prendre.

'NOUS': suggère que le groupe va travailler collectivement et construire quelque chose, les idées des uns se nourrissant de celles des autres. 'OUI, ET' : permet de bien rebondir sur les idées des autres.

UXLibs in a day Paris 7 Avril 2017

Idées qui sont ressorties de cet atelier (5 collègues)

- ⇒ Mettre en place un moteur de recherche plus poussée
- ⇒ Nuage de tag
- ⇒ Site plus convivial, changer le mode d'affichage, présentation plus visuelle / alléchante
- ⇒ Alerte thématique ; possibilité de créer un profil personnel pour sauvegarder des posts, tagger des posts, créer une sélection
- ⇒ Atelier « veille »
- ⇒ Féliciter les veilleurs
- ⇒ Ajout commentaire, avis
- ⇒ Elargir les thématiques (thématiques détente mais pas forcément envoyée par mail), partager nos coups de cœur

Questions

- ⇒ Comment pourrions-nous inciter les collègues à partager plus facilement les bonnes idées découvertes lors de leur déplacement, colloque, formation. Par exemple aménagement, poster...
- ⇒ Comment pourrions-nous rendre le site de « veille » plus alléchant : insertion de smileys, couleur, image, vidéos....
- ⇒ Comment pourrions-nous créer une interface personnelle avec l'intégration d'un panier pour y sauvegarder les informations qui nous intéressent dans la veille ?
- ⇒ Comment pourrions-nous faire mettre en place des ateliers veille plus régulièrement...

CONCLUSION

Les deux groupes sont d'accord pour dire qu'il faut rendre l'outil plus sexy, que l'idée de ces ateliers est bonne, à renouveler. Nous proposons de mettre en œuvre les propositions, à chaque fois d'en parler en réunion mensuelle. Pour la suite, proposer sur la base du volontariat d'autres séances ateliers sur l'évolution de cet outil de veille, voire sur d'autres sujets.