

Le Design Thinking en bibliothèque : Étapes et démarche de mise en œuvre

Design thinking in the library: Implementation steps and approach

Mohand Zine AYOUAZ ^{1*}, Salem BACHIOUA ²

¹ Université 8 mai 1945-Guelma (Algérie)
ayouaz.mohandzine@univ-guelma.dz

² Université 8 mai 1945-Guelma (Algérie)
bachioua.salem@univ-guelma.dz

Soumis le: 27/02/2022

révisé le: 06/06/2022

accepté le: 14/12/2022

Résumé :

Les bibliothèques bénéficient d'une diversité d'outils et de méthodes dédiées à la gestion de leurs services. Elles doivent faire face aux nouveaux défis de l'innovation qui s'ajoute aux technologies numériques auxquelles elles se sont reconverties. Les bibliothèques occidentales ont adopté le Design Thinking pour faire participer leurs usagers à la création de nouveaux services pour répondre à leurs besoins. L'objectif est d'aborder cette nouvelle approche dans le secteur de l'information et de la documentation. Nous avons procédé par la méthode descriptive qui nous a permis de se pencher les différentes facettes du concept « Design Thinking », dont les étapes de sa mise en œuvre, les cas d'application et les bénéfices qu'il peut engendrer, notamment pour les bibliothèques algériennes.

Mots-Clés : *Design Thinking, bibliothèques, gestion, innovation, usager*

Abstract:

Libraries benefit from a variety of tools and methods dedicated to managing their services. They have to face the new challenges of innovation which is added to the digital technologies to which they have converted. Western libraries have embraced Design Thinking to engage their users in creating new services to meet their needs. The objective is to address this new approach in the information and documentation sector. We proceeded by the descriptive method which allowed us to examine the different facets of the "Design Thinking" concept, including the stages of its implementation, the cases of application and the benefits it can generate, in particular for Algerian libraries

Keywords: *Design Thinking, libraries, management, innovations, user*

* Corresponding author : Mohand Zine AYOUAZ, e-mail : ayouaz.mohandzine@univ-guelma.dz

-Introduction :

Les outils du management s'adaptent aux développements des méthodes de gestion qui révolutionnent la sphère des organisations de services, notamment les bibliothèques. Ces dernières qui cherchent à s'approprier et emprunté des outils lui permettant de répondre aux attentes de leurs usagers. La démarche d'amélioration vise plusieurs objectifs, dont la satisfaction optimum des besoins des usagers. Les bibliothèques appartiennent au monde de l'information, de la culture et la documentation ; elles ne sont ni naturellement ni traditionnellement portées sur les questions de gestion, de rentabilité ou d'efficacité. Mais, au début des années 1980 des travaux de recherches importants font suite aux expériences pratiques de gestion des services. Cependant, les bibliothèques ne sont pas mises à l'écart des changements qui ont touchés le secteur des services où les usagers sont mis au centre de leurs intérêts. Ils sont devenus des partenaires de plus en plus exigeants. Après à voir mis en œuvre des méthodes de gestion qualitatives avec des outils reconnus pour leurs efficacités, vers la fin du siècle dernier, d'autres outils collaboratifs sont introduits dans le management des organisations en parallèle de l'arrivée massive des technologies numériques. Aujourd'hui de nombreux services publics cherchent à se réinventer en s'inspirant de nouvelles méthodes agiles, créatives et participatives. A cet effet, les bibliothèques ont usé de l'esprit créatif de leurs usagers pour mettre en place de nouveaux services, notamment une nouvelle conception des espaces et des programmes d'activités à la limite des attentes sociétale. Le Design Thinking comme concept d'innovation et de création est une alternative aux bibliothèques en quête d'amélioration et d'innovation. C'est un processus pour les uns et une discipline pour les autres, mais qui représente un outil adaptable à l'environnement des bibliothèques. Appliquer le processus du Design Thinking c'est investir dans la mise en œuvre d'une démarche d'innovation.

1-Problématique et contexte de l'étude :

L'innovation et la création de nouveaux services en bibliothèques n'est pas l'apanage réservé à certains secteurs sans les autres. Le management de celles-ci repose sur des méthodes empruntées aux sciences de gestion qui sont adaptées au secteur de l'information et de la documentation pour assurer un meilleur usage de leurs ressources. Le fonctionnement traditionnel des bibliothèques est mis en concurrence avec les nouvelles méthodes et les défis organisationnels afin d'apporter des réponses aux besoins des usagers. Il s'agit de fournir un service ou un produit de qualité, en apportant une réponse ajustée et économique à un besoin donné de l'utilisateur. Cette démarche qui vise l'amélioration et la création représente selon (Sutter E. 2002) « l'ensemble des actions que met en place une organisation pour assurer sa mission et atteindre la satisfaction du public ». Le design thinking est une nouvelle méthode qui associe les utilisateurs des bibliothèques à la création de nouveaux services afin de solutionner les problèmes existants ou repenser les services aux effets caducs. Il s'agit de savoir comment mettre en œuvre le processus du Design Thinking en bibliothèques ? Quels sont les bénéfiques qui profiteront à celles-ci ? Cette approche contextualise l'application du Design Thinking en bibliothèque. C'est aussi une conceptualisation de la démarche d'amélioration des services susceptibles de répondre aux besoins des usagers des bibliothèques algériennes avec leurs propres expériences.

2- Origines et définition du design thinking :

Le Design Thinking ne date pas d'aujourd'hui, mais c'est un concept qui a été développé dans les années 1950. « ce concept est né des réflexions de l'ingénieur Doug Dietz » (Jeantroux, 2017). Aux Etats-Unis, les premiers cours d'innovation design sont mis en place à l'université de Stanford en 1969. En 2005 elle deviendra la première « d.school » et en 1991 est créée l'agence IDEO design d'interaction et de services. C'est un concept qui est traduit dans la langue française comme « démarche design » ou « conception créative » (OQLF, 2021)

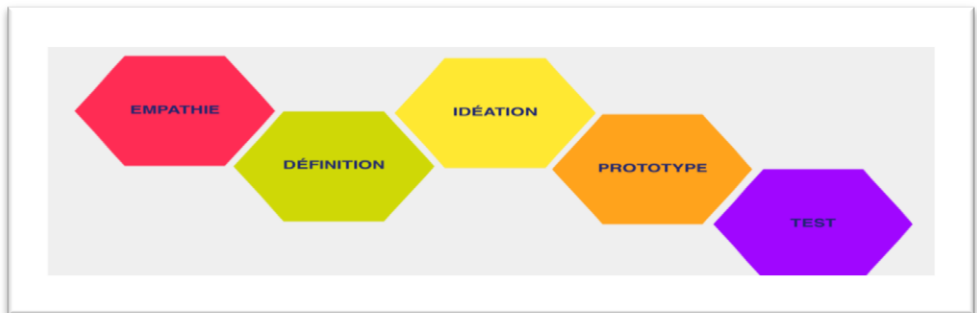
pour désigner la démarche collaborative qui s'appuie sur le processus de co-créativité impliquant des retours de l'utilisateur final. Cette pratique s'applique à l'innovation des produits et des services née «au milieu des années 2000 à l'université de Stanford et dans des entreprises de design telles que Ideo » (Autissier et al., 2019). David Kelley, Tim Brown et Bruce Nussbaum sont des experts mondiaux de ce concept (Brown, 2009 ; Brown, Katz, 2010 ; Marchal, 2013) (cité dans (Autissier et al., 2019) . (Autissier et al., 2019) disent que « le design thinking est un processus d'innovation basé sur l'observation des usagers et le prototypage », mais aussi au-delà de ce dernier concept et littéralement « la pensée design » comme le désigne (Beudon, 2017) il est parfois présenté comme «la recette miracle pour innover, applicable dans tous les domaines, du commerce à l'éducation, en passant par l'économie sociale et solidaire ». Mais en fait, Il s'agit aussi d'une approche qui prend en considération l'élément humain comme centre de réflexion ayant pour objectif d'atteindre un produit/service innovant techniquement possible ou réalisable et qui découle d'un besoin exprimé par l'utilisateur ou issue d'une problématique bien définie. Les producteurs ou organisation de services travail dans la continuité pour mieux se positionner dans un environnement de plus en plus concurrentiel et en perpétuelle mutation, c'est une logique qui demande de l'éveil, de l'innovation, de l'évaluation et beaucoup d'empathie car cette entité est la source même de la reconnaissance et la compréhension des sentiments et des émotions des autres individus. Cet état d'esprit renvoi aussi au fait de se mettre à la place des autres pour mieux comprendre leurs besoins et leurs attentes. Pour mieux appréhender et comprendre la notion de « design thinking » il faut savoir qu'on parle aussi de « pensée design », de « design de services » ou de « co-design ».

3-Les étapes du design thinking :

Le design thinking repose sur des étapes qui lui permettent de dégager des idées innovantes en faisant preuve d'imagination et de création. En se référant au travail de l'Institute of Design traduit par

(Langevin, 2009) on distingue cinq étapes essentielles dans le processus du DT, il s'agit de faire preuve d'empathie, de définir le besoin, de rechercher des idées, de prototyper des solutions et de les tester, voir figure n°1.

Figure n°1
« Les étapes du design thinking »



Source : (Plattner, 2010)

Cette pensée design représentée par les cinq étapes évoquées par l'institut of design est une approche de conception centrée sur l'humain, dont une équipe interdisciplinaire car le travail d'équipe stimule la créativité et permet d'atteindre de meilleurs résultats. Il est indispensable de passer par le prototypage, des tests, d'itération afin de vérifier/évaluer la viabilité des nouveaux produits et services.

3.1-L'empathie :

le sens de ce concept selon (Larousse, 1988) est « un mode de connaissance intuitive d'autrui, qui repose sur la capacité de se mettre à la place de l'autre » et à l'origine d'après (Vandenbussche-Maslet, 2019) « la traduction de l'énergie humaine. Il vient de l'allemand *einführung*, création du philosophe Robert Vischer, en 1873, pour qualifier l'émotion qu'il a ressentie devant une œuvre d'art ». L'empathie est donc l'un des premiers piliers du design thinking en étant aussi un élément qui permet d'anticiper les besoins et y répondre proactivement aux attentes. Il permet ainsi d'accroître la motivation des différents collaborateurs en usant de la bonne écoute, de

l'authenticité et le respect au sein des équipes de travail. Dans la sphère du management l'empathie est « un moment privilégié d'écoute et de recueil de données auprès de vos utilisateurs ou futurs clients finaux » (Brunet, 2019). Il représente aussi un atout pour résoudre les conflits, communiquer efficacement, convaincre, refuser intelligemment et favoriser l'intelligence collective.

3.2-Définition des besoins :

Les besoins peuvent être définis comme les exigences pour l'être humain ou l'animal, provenant de la nature ou de la vie sociale. Les besoins sont classés selon la priorité de chaque personne dans une logique hiérarchisée comme le stipule (Lambin and de Moerloose, 2016) dans la pyramide de Maslow allant des « besoins physiologiques, besoins de sécurité, besoins d'appartenance, besoins d'estime et les besoins d'accomplissement ». Définir les besoins dans cette étape est « essentielle pour le processus de conception » selon (Langevin, 2009) parce qu'elle offre un angle d'attaque qui permet de :

- ✓ Se concentrer sur un problème spécifique
- ✓ Inspirer votre équipe
- ✓ Fournir une référence pour l'évaluation d'idées concurrentes
- ✓ Enrichir les sessions de brainstorming
- ✓ Guider vos efforts d'innovation....

3.3-Recherche des idées :

Il s'agit d'une étape de recherche d'idées, à savoir d'imaginer les possibilités et les moyens de répondre au besoin exprimé. Il s'agit de trouver une diversité d'idées pour construire des prototypes à tester avec les utilisateurs. L'objectif de rechercher des idées c'est de « passer de l'identification des problèmes à l'exploration des solutions pour les utilisateurs » selon (Langevin, 2009). Pour la mise en œuvre de cette étape, une variété de modes de recherche d'idées peuvent être utilisés, à savoir la création d'une grande variété d'options innovantes, conduire les éléments de l'équipe concernée au-delà des solutions évidentes, découvrir des domaines inattendus à explorer, ...etc.

3.4-Prototypage des solutions :

La quatrième étape est liée à une représentation ou formalisation des solutions proposées à partir des idées nouvelles et innovantes susceptible de répondre aux besoins des utilisateurs. D'abord le concept prototyper renvoi à « être l'exemple parfait de quelque chose ; représenter, symboliser » selon (CNRTL, 2012), ce qui permettra aux idées par exemple de prendre vie. Le prototype peut prendre des formes différentes selon le domaine de son utilisation, il doit en général être en harmonie avec la progression du projet à réaliser. L'objectif de cette étape ou encore le pourquoi de prototyper tel qu'il est expliqué par (Langevin, 2009) vise plusieurs objectifs, dont les suivants :

- ✓ Gagner en empathie
- ✓ Explorer
- ✓ Tester
- ✓ S'inspirer
- ✓ Résoudre des désaccords
- ✓ Démarrer une conversation
- ✓ Echouer rapidement à moindre coût
- ✓ Gérer le processus de construction de la solution

3.5-Tester :

La dernière étape concerne l'expérimentation des solutions suggérées afin d'obtenir les avis ou appréciations des utilisateurs, de les affiner et améliorer. Les objectifs essentiels de cette phase de test sont d'affiner les prototypes et les solutions proposées ; d'en savoir plus sur les utilisateurs et enfin tester permettra de vérifier la bonne réussite des solutions proposées ou confirmer le contraire.

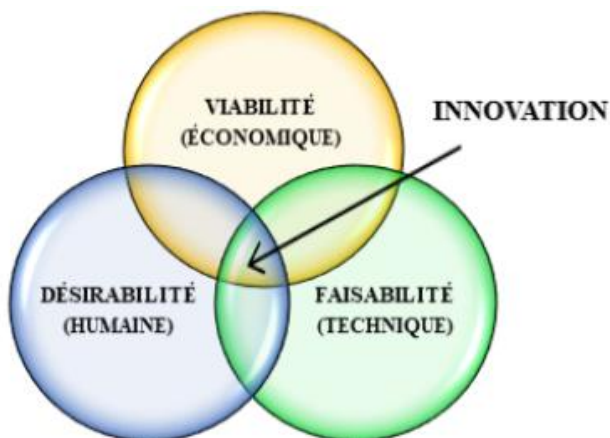
4-Design thinking démarche collaborative en bibliothèque :

La collaboration et la coopération entre deux institutions ou plus telles que les bibliothèques permettront de mieux optimiser leurs ressources et offrir des services plus adaptés aux usagers. Les échanges et le partage d'expériences entre les bibliothèques évoluent

parallèlement avec les technologies numériques développées à ce sujet. Dans ce contexte et eu égard aux attentes de plus en plus exigeantes des usagers des bibliothèques, celles-ci aspirent à plus d'innovation et de création dans l'art et la manière de servir au mieux leurs utilisateurs. Comme le stipule (Beudon, 2017) « la fabrication d'un produit et celle d'un service nécessitent des approches très différentes. Une organisation qui fabrique des produits peut fonctionner en silos pour être plus efficace. Lorsqu'on propose un service, ces silos risquent d'introduire des discontinuités néfastes à l'expérience de l'utilisateur final » il ajoute pour dire aussi que s'il n'existe pas de collaboration entre le service qui les acquiert, le service technique qui les rend accessibles et celui chargé de l'accueil et des renseignements, les usagers ne sauront pas les utiliser et ne sauront peut-être même pas qu'elles existent. Ce qu'on peut déduire c'est que le domaine de l'information et de la documentation, notamment les bibliothèques qui constituent un terrain idéal pour le Design Thinking et l'innovation. Ce dernier est « un phénomène qui se situe à l'intersection de trois facteurs : la désirabilité, la faisabilité et la viabilité » selon (IDEO, 2016).

Figure n°2

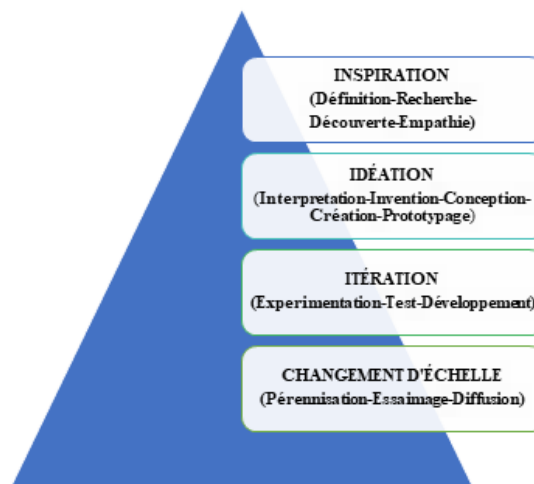
« Innovation et design thinking »



Sources: (IDEO, 2016)

Ces trois facteurs composés d'éléments très significatifs veulent dire que quand une offre est désirable, quand elle est économiquement viable et quand elle est techniquement réalisable, les conditions sont réunies pour innover. Le Design Thinking comme il a été expliqué, au début, repose sur l'innovation à partir des nouvelles idées apportées par les utilisateurs. Pour se faire, un processus composé d'étapes succinctes qui mettent en avant l'utilisateur/usager dans la démarche entreprise. Il s'agit d'une « méthode qui consiste à rencontrer des gens et à les observer pour comprendre leurs besoins, à fabriquer des prototypes et à les tester pour les améliorer » (IDEO, 2016), il faut savoir que les services offerts par les bibliothèques sont généralement développés à la base pour répondre aux attentes des usagers, il s'agit d'une démarche intuitive basée sur l'empathie qui est en même temps un indicateur de la qualité de service. Si l'on se réfère aux notions voisines du processus et des composantes du design thinking, et qui sont des sources d'inspiration pour la mise en œuvre d'une telle démarche, nous retrouverons quatre concepts de base liés aux étapes indiquées précédemment et qui renvoient au même processus, voir la figure n°03.

Figure n° :03
« Notions voisines du Design Thinking »



Source :(IDEO, 2016)

Il s'agit donc d'opérer un changement à partir de trois étapes distinctes en plus de la dernière phase représentant le changement d'échelle visant la pérennisation et l'essaimage des innovations apportées aux services. Il faut savoir aussi que des notions sont associées à chaque grande étape, telle que la recherche, découverte et empathie pour l'inspiration. L'interprétation, l'intervention, la conception et le prototypage assimilé à l'idéation. L'expérimentation, le test et le développement sont associés à l'itération.

5-Place des usagers dans la démarche Design Thinking :

Les bibliothèques accomplissent leurs missions de services en réponse aux besoins multiples de leurs usagers. Ce qui ne laisse pas de doutes que ces dernières déploient des efforts pour apporter des réponses adapter aux attentes de leurs usagers. Pour se faire des enquêtes de satisfaction qualitatives et quantitatives sont réalisées pour évaluer les offres de celles-ci et pallier aux lacunes éventuelles existantes. Il faut savoir aussi que la résolution de certaines difficultés dans les bibliothèques font appel à l'innovation et à la création et comme le confirme (ABF, 2020) « l'empathie, observation et l'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 » et le tout selon les étapes citées précédemment. Cependant, une diversité d'outils s'offres aux bibliothèques pour évaluer et déterminer leurs points forts et leurs faiblesses, ces dernières deviennent de plus en plus un terrain où les technologies de l'information et de la communication ne suffisent plus pour explorer les besoins de leurs utilisateurs, mais un recours aux méthodes innovantes telles que le Design Thinking qui peut éclairer et apporter de nouvelles idées à mettre en pratique.

6-Dans quel cas utiliser le design thinking en bibliothèques :

Les bibliothèques ne lésinent pas sur les efforts à déployer pour servir les usagers. Elles tiennent compte des expériences de leurs usagers pour concevoir les services. Cependant, les bibliothèques de types, comme établissement de services à vocation culturelles et scientifiques, qui se croisent dans plusieurs problématiques liées aux usagers et qui peuvent être l'objet de création de projets à partir de du design thinking. Les chercheurs ont distingués « quatre problématiques fréquentes auxquelles sont confrontées les bibliothèques à travers le monde » (IDEO, 2016) , à savoir les programmes d'activités, les services, les espaces et les structures :

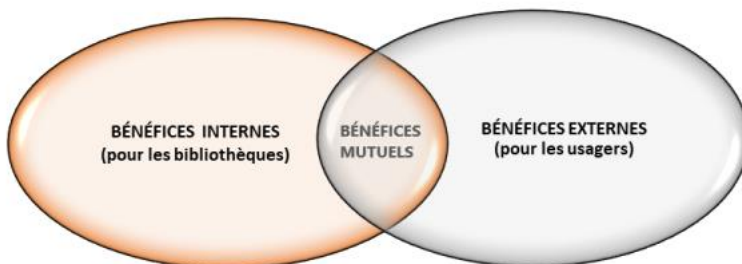
- Le développement des activités destinées à certaines catégories d'utilisateurs, comme le développement et la promotion de l'accès à la lecture pour les enfants, les personnes âgées ou à capacités réduites.
- Les services offerts aux usagers qui sont d'une manière générale des offres structurantes que l'ensemble de ces derniers plébiscite, il s'agit par exemple du prêt entre les bibliothèques, mais l'exploitation de tout le potentiel de la bibliothèque, dont les ressources électroniques doit avoir un impact social très important. C'est pourquoi le design thinking est une alternative à la création de site web attractif pour les usagers habitués à l'environnement numérique contemporain.
- Les espaces de la bibliothèque sont des éléments physiques très importants, c'est pourquoi il faut prendre en considération les contraintes architecturales, les circulations et les flux de public, ainsi que les dispositifs qui permettent de rendre l'espace plus interactif. Donc, il s'agit de s'interroger sur la meilleure manière de tirer parti d'un espace qui n'est pas utilisé ou de le réorganiser de façon à mieux présenter aux usagers l'offre de la bibliothèque.
- Une structure qui est un système organisé dont les éléments sont dépendants et solidaires entre eux, elle met en relation plusieurs acteurs pour atteindre un objectif commun. Les bibliothèques qui sont des organisations de services ou des

structures qui ont la responsabilité de développer des réseaux de lecture publique en déterminant leurs grandes orientations pour mettre en place des partenariats avec les différentes parties, telles que les écoles proches de leurs dispositions géographiques ainsi qu'avec d'autres établissements scolaires et éducatifs pour une coopération mutuellement bénéfique.

7-Les bénéfices du DT en bibliothèques :

Les bibliothèques font face de plus en plus à plusieurs défis et enjeux, externes et internes. Les technologies numériques ne cessent d'impacter l'organisation interne de ces organisations ainsi que leurs pratiques, traduites à des engagements envers les usagers. Il s'agit de les satisfaire, de les fidéliser et de les faire participer à la production de nouveaux services pour mieux les servir. A cet effet, le DT apporte des réponses permettant de développer de nouveaux modes de travail (IDEO, 2016). La philosophie du DT ne met pas seulement les usagers en premier plan, mais peut aussi se diffuser parmi le personnel en ayant un impact positif sur leurs pratiques professionnelles. Les bibliothèques peuvent profiter de cette méthode qui se base sur les nouvelles idées et leurs apporte plusieurs bénéfices qui peuvent être répartie sur trois volets d'après le guide de (IDEO, 2016), comme le montre la figure n°04.

Figure N°04
« Bénéfices du DT en bibliothèques »



Source :(IDEO, 2016)

7.1- Bénéfices internes :

Il s'agit de permettre aux bibliothèques une plus grande ouverture à la créativité ; de faire bénéficier les bibliothèques d'une culture collaborative plus forte ; d'une conduite de projets plus efficace ; de lui permettre la prise de décisions plus stratégique.

Dans ce contexte l'exemple de l'application du Design Thinking dans la bibliothèque de l'université de technologie Sidney (UTS) est particulièrement intéressant du fait que le processus de design appliqué à la signalétique a permis à la bibliothèque d'aborder le changement avec une approche fructueuse qui a donné satisfaction aux étudiants de cette université. Cette « méthode permet d'implémenter des changements réels pour un coût raisonnable » dit (Narayan et al., 2017), les changements qui ont été opérés graduellement se sont déroulés sur une période de 2 ans. En usant de 5 types de signalétiques évoquées par (Schmidt, 2016), dont la signalétique directionnelle qui aide en général les usagers à se déplacer ; la signalétique de localisation qui a fait l'objet d'une uniformisation physique, dont un ruban des collections a été introduit dans l'OPAC de la bibliothèque de l'UTS; la signalétique pédagogique qui est celle qui aide les usagers à utiliser la bibliothèque ; la signalétique injonctive qui a pour objectif de faire respecter le règlement de la bibliothèque; la signalétique informative qui ne communique pas seulement aux usagers les informations qu'ils recherchent, mais également celles qu'ils ignorent. Et enfin la signalétique ludique et complice qui est le fruit d'une invention en plus des cinq évoquées.

7.2-Bénéfices externes :

L'apport du Design Thinking pour les utilisateurs/usagers s'illustre dans le fait qu'il permet de définir clairement les problèmes et les défis en plus de l'identification des solutions appropriées et envisageables. Donc, il s'agit de l'implication accrue des usagers pour apporter des propositions innovantes aux problèmes à solutionner. En bibliothèque cet apport s'exprime par une satisfaction accrue des

usagers, la création de liens plus forts et une plus grande compréhension de l'utilité de la bibliothèque.

7.3-Benefices mutuels :

Les bénéfices de cette démarche représentent une réactivité accrue aux besoins des usagers d'un côté par le fait que les services ou produits soient conçues pour répondre aux exigences de ces derniers. Mais les organisations, notamment les bibliothèques mettent en avant leurs nouveaux services ou revoient leurs méthodes pour mettre l'accent sur les services les plus efficaces.

Conclusion :

Les bibliothèques doivent se doter d'outils de gestion lui permettant de faire face aux nouveaux défis de l'innovation et de la création. Le Design Thinking est un état d'esprit novateur qui doit profiter positivement au développement des services des bibliothèques, notamment celles de l'Algérie. A cet effet, nous nous sommes penchés sur l'origine du concept « Design Thinking », les étapes de sa mise en œuvre en bibliothèques, les cas d'application et les bénéfices qu'il peut engendrer. User de cette méthode nécessite des engagements à la hauteur des objectifs fixés par chaque établissement. Il s'agit de repenser des services existants déjà ou d'opter pour un changement créatif adapté aux besoins et attentes des usagers et par eux-mêmes.

Bibliographie :

Jeantroux, I. De la suite dans les idées ou le design thinking en bibliothèque Bulletin des bibliothèques de France (BBF). 2017 2017.

OQLF. office québécois de la langue française: OQLF; [modified 2021; cited 2022 10/02/2022]. Available from: <https://www.oqlf.gouv.qc.ca/accueil.aspx>

Autissier, D.; Metais-Wiersch, E.; Peretti, J.-M. Outil 34. Le design thinking. La boîte à outils de l'Innovation managériale. Paris: Dunod; 2019. p. 90-91.

- Beudon, N. Le design thinking : l'utilisateur au cœur de l'innovation. I2D - Information, données & documents. 2017;54(1):28-29.
- Langevin, F. Bootcamp bootleg: la boîte à outils du Design Thinking. Langevin, F., translator: Institute of Design at Stanford; 2009.
- Plattner, H. An introduction to design thinking; [modified 2010]. Available from: <https://dschoolold.stanford.edu/sandbox/groups/designresources/wiki/36873/attachments/74b3d/ModeGuideBOOTCAMP2010L.pdf>
- Larousse. Petit Larousse illustré. In: Larousse, editor, Petit Larousse illustré. Paris: Larousse; 1988. p. 1798.
- Vandenbussche-Masclat, I. Chapitre 2. L'empathie, c'est quoi ? , L'empathie pour manager demain. Paris: Dunod; 2019. p. 23-60.
- Brunet, E. la boîte à outils du design thinking: 67 outils clés en main. dunod ed. Malakoff: dunod; 2019. 190 p.
- Lambin, J.-J.; de Moerloose, C. Chapitre 3. Comprendre les besoins du client. Marketing stratégique et opérationnel. Paris: Dunod; 2016. p. 78-117.
- CNRTL. outils et ressources pour un traitement optimisé de la langue paris: CNRS; [modified 2012; cited 2022 15 fevrier 2022]. Available from: <https://www.cnrtl.fr/definition/prototyper>
- IDEO. Le Design Thinking en bibliothèque: un kit pratique pour la conception de projets centrés sur les usagers. Vol. 1; 2016. 121 p.
- ABF. Design Thinking:démarche centrée sur l'utilisateur paris: ABF; [modified 2020; cited 2022 19/02/2022]. Available from: <https://www.abf.asso.fr/12/829/2284/ABF-Region/design-thinking-une-demarche-centree-sur-lusager>
- Narayan, B.; Luca, E.; Beudon, N. Utiliser le design thinking pour repenser la signalétique en bibliothèque universitaire. I2D - Information, données & documents. 2017;54(1):59-61.
- Schmidt, A.A.E. Utile, utilisable, désirable: redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs. Vol. 1. Villeurbanne: Presse de l'ENSSIB; 2016.