



# A première vue...

Le design ethnographique,  
ou  
l'ethnographie appliquée  
à la conception d'objets  
et de systèmes.

- L'« ethno » s'utilise concrètement pour affiner la production d'objets ou le fonctionnement de systèmes.
- Le design ethnographique n'est pas récompensé pour faire de la théorie, mais pour fournir des points d'appui aux designers.
- Le résultat d'une enquête est un livrable :
  - recommandations de design, de procédures;
  - relecture / révision de spécifications fonctionnelles;
  - récit de vie d'un produit ou d'un processus par ses utilisateurs;
  - mise en contexte de Big Data;
  - atelier d'innovation et prospective, etc.

# Ethno –quoi ?

- *ἔθνος* : le peuple; *γράφειν* : écrire.
- L'ethnographe se déplace, il va au contact et il s'immerge dans le groupe qu'il étudie : c'est l'**observation participante**.
- Il s'agit d'analyser les données de terrain(s) pour trouver des **invariants sociaux**, des **normes** dans la **dynamique de groupe**, des lignes directrices, des hypothèses d'explication, y compris pour les contradictions apparentes.



Ce n'est pas du marketing  
= il ne s'agit pas de vendre plus.

Ce n'est pas du design  
participatif  
= il ne s'agit pas d'empiler  
les 'exigences'.

Il s'agit de **comprendre comment  
les personnes donnent du sens à  
leur vie.**

Les objets et artefacts sont la  
couche visible, il y en a d'autres.

L'ethnographie relie le domaine  
visible au domaine invisible des  
symboles, des valeurs et des  
accords tacites.



# Comprendre le contexte

- Un produit ou un service ne surgit pas du néant et son utilisation ne se fait pas dans le vide : tout dépend des références sociales présentes à ce moment là dans le contexte.
- Le contexte ce n'est pas seulement ce qu'on voit et ce qui se mesure : c'est **ce qui donne du sens.**

→ à quel point un objet ou un processus s'intègre aux rituels du quotidien *du point de vue de celui qui agit ?*



# Un objectif premier :

→ améliorer la fréquentation du monde

- Qu'est-ce qui atténue l'impression de « sale » dans un transport en commun ?
- A partir de quand démarre le sentiment d'exaspération, dans une file d'attente ?
- Quel type de bruit de fonctionnement ajouter à une voiture électrique totalement silencieuse ?
- Comment aménager l'intérieur des magasins d'une chaîne de vêtements pour hommes ?
- Comment modifier une procédure qui n'est pas appliquée ?
- Qu'est-ce qui rend un smartphone « simple » à utiliser ?
- Comment identifier les experts informels dans une organisation et les mettre en réseau ?

**Comprendre l'expérience de vie d'un groupe *et ensuite* réfléchir comment un objet ou un système converge (ou interfère) dans cette expérience.**

Le clavier d'un distributeur de billets en France



Le clavier d'un distributeur de billets à Bali, Indonésie



- 5 minutes avant le vote d'une loi à l'Assemblée Nationale française, une sonnerie appelle les députés à leur place. Parfois dans la précipitation.
- Pendant 30 secondes, trois boutons clignotent en même temps : marqués Pour, Contre ou Abstention. Le clavier est conçu comme un formulaire administratif parce que cela correspond à l'expérience idéalisée dans l'esprit des designers.  
Or, à *chaque* vote il y a des erreurs.
- Aucun manager dans l'organisation n'a jamais rejoint les **utilisateurs** pour comprendre les **besoins** induits par leur **expérience réelle** dans leur **contexte d'action**.

→ Un ethnographe suggérerait de mieux distinguer les boutons par forme, couleur, texture et de faire clignoter seulement le bouton choisi, jusqu'à un deuxième appui qui valide le choix. Et pourquoi pas en alphabet braille ?

→ L'étude aurait aussi mentionné que la pauvreté de l'interface homme-machine est contreproductive par rapport à la richesse symbolique du geste, pour la vie quotidienne d'environ 70 millions de citoyens du pays.

# Oups, mauvais bouton



http://www.leparisien.fr/versailles-78000/versailles-le-depute-maire-a-vote-le-mariage-gay-par-erreur-03-02-2013-2536151.php

ACTUALITÉS SPORTS MA VILLE CULTURE & LOISIRS VIDÉOS PHOTOS YOU LA PARISIENNE

## Le Parisien

À LA UNE SOCIÉTÉ FAITS DIVERS POLITIQUE MUNICIPALES 2014 ECONOMIE AUTO INTERNATIONAL

Actualité > Versailles

### Versailles : le député-maire a voté le mariage gay ... par erreur

Publié le 03.02.2013

Recommander 2 441 personnes le recommandent. Inscription pour voir ce que vos amis recommandent. Tweeter 260 +1

A A [icônes] 19 réactions

François de Mazières, le député-maire (DVD) de Versailles, a commis une grosse bourde samedi lors du vote de l'article 1 de la loi sur le mariage pour tous. Celui qui siège avec le groupe parlementaire de l'UMP a voté « oui » au lieu de voter « non », car il a fait une erreur lors du vote électronique.

# Un outil de sérendipité

(ou comment découvrir des choses qu'on ne cherchait pas...)

- 3 conséquences habituelles à une étude d'ethnographie :
- les résultats vont contredire l'opinion admise sur les utilisateurs.
  - les managers vont voir le monde avec un regard neuf : celui de leurs clients.
  - Les résultats vont provoquer des innovations basées sur la vraie vie.

# A première vue...

Trouvez les rituels sociaux vers où vos produits, systèmes et processus doivent converger.

Vos spécifications doivent être *la conséquence* d'une compréhension fine du contexte d'utilisation.

Trouvez les rituels.

Fondez-vous dans les rituels.

