

DESCRIPTION D'EXERCICE

Étude ethnographique de la qualité de l'expérience-usager dans les bibliothèques publiques

1. Présentation

L'une des démarches qu'il est possible de mettre en œuvre pour analyser et comprendre l'expérience-usager est l'enquête ethnographique. L'ethnographie est une démarche empirique qui vise à comprendre cette expérience en situation, c'est-à-dire en tenant compte de la globalité des rapports sociaux et des rapports d'usage avec les objets, matériels et immatériels, qui forment l'environnement commun. L'enquête ethnographique permet au designer de saisir, de l'intérieur, l'expérience des usagers favorisant le développement de concepts pertinents face aux situations problématiques rencontrées.

2. Objectifs

Dans le cadre de ce travail, vous devez adopter une démarche ethnographique dans le but de dresser un **portrait diagnostique de l'expérience-usager** offerte par les services et équipements d'une bibliothèque donnée. Il s'agit donc de documenter, d'évaluer et d'analyser la réalité des usages d'une bibliothèque au prisme de l'expérience-usager. L'enquête donne lieu à deux documents présentant :

1. une série de récits **d'expériences-usagers** évoquant la qualité de l'expérience vécue dans l'usage d'une bibliothèque, ainsi que l'ensemble des déterminants (acteurs, émotions, équipements, normes, propriétés du contexte, etc.) qui explique cette qualité ;
2. une affiche présentant l'analyse de l'expérience-usager de la bibliothèque étudiée, ainsi qu'un diagnostic argumenté sur la base des données d'expérience recueillies.

3. Marche à suivre

Ce travail comprend donc deux phases. D'abord, une phase individuelle (carnet de terrain et récits de parcours-usagers) visant à produire des données d'expérience grâce à une démarche ethnographique. Puis une phase analytique effectuée en équipe de trois étudiants, destinée à mettre en commun les données collectées, dans le but de développer une évaluation globale basée sur l'expérience d'une bibliothèque particulière.

Déroulement

1. En équipe de trois

- 1.1. Identifier la bibliothèque publique qui sera l'objet du travail ;

Mesure et observation de l'usage

Cours obligatoire, 3 crédits Horaire : les jeudis, de 13h à 16h

- 1.2. Lister au moins trois activités susceptibles de mettre en lumière les qualités expérientielles de la bibliothèque sélectionnée et qui feront l'objet des récits d'expérience ;

2. Individuellement

- 2.1. Avant le début des observations, rédiger, sur la première page de son carnet de terrain, une réflexion de départ sur la nature de ses propres expériences en bibliothèques et sur les interrogations, doutes, attentes, etc. que ce projet suscite ;
- 2.2. Réaliser le terrain, documenter les expériences effectuées et développer des récits captivants d'expériences-usagers ;
- 2.3. Préparer les récits ;

3. En équipe de trois

- 3.1. Rassembler les données d'expérience produites individuellement ;
- 3.2. Analyser les données en mettant en relief les propriétés esthétiques déterminantes des qualités expérientielles relevées ;
- 3.3. Concevoir une affiche utilisant ce matériau empirique et offrant un portrait diagnostic permettant de qualifier l'expérience-usager de la bibliothèque étudiée.

5. Livrables

1. L'ensemble des récits d'expérience développés dans le cadre du travail de terrain (données brutes de l'analyse) ;
2. Une présentation sur affiches (format C : 17 po. X 22 po.) de l'analyse et de ses résultats portant :
 - 2.1. un titre ;
 - 2.2. la description du plan d'enquête ;
 - 2.3. la description des données recueillies ;
 - 2.4. la description des analyses effectuées et la présentation de leurs résultats
 - 2.5. un diagnostic des qualités expérientielles de la bibliothèque étudiée.

6. Échéancier

L'ensemble doit être remis au plus tard le 25 avril 2019 à 9h.

7. Évaluation

1. L'évaluation des récits porte sur leur richesse et l'exhaustivité des entrées de données.
2. L'analyse sera évaluée en fonction :
 - 2.1. du soin apporté au français ;
 - 2.2. de l'utilisation cohérente des données produites ;
 - 2.3. de la consistance du diagnostic développé et de sa cohérence avec les analyses.