

Méthodes d'analyse issues de différentes disciplines

PHASE 1 : DÉCOUVRIR

PHASE 2 : DÉFINIR



Objectifs

Les disciplines telles que la sociologie, l'ethnographie et la psychosociologie vont permettre de s'immerger dans un contexte pour :

- Observer les comportements, les jeux d'interactions & les rôles, les lieux, l'utilisation des outils dans un service par exemple.
- Comprendre le cadre de référence des acteurs et usagers (empathie cognitive, émotionnelle, raison...)
- Comprendre des systèmes en testant des réactions (recherche-action ou test / idées à réactions)

En complément une approche macro-sociologique va donner une autre compréhension des usages, des pratiques et des représentations d'un individu sur un "objet" selon un contexte plus large :

- le groupe social auquel appartient l'individu, le territoire dans lequel il vit, son histoire de vie et les déterminismes qui vont avec.
- Ce contexte va permettre de comprendre et expliquer l'usage d'un service : cet usage n'est pas le même selon les réalités socio-économiques de la personne, de la configuration du territoire, de l'accès aux infrastructures etc...

Une approche micro-sociologique questionne la relation usagers-technologie au-delà du déterminisme technique :

- Par exemple ; ce n'est pas la forme d'une chaise qui déterminerait (exclusivement) comment elle est utilisée.
- Dans l'administration, de nombreux outils utilisés ne recouvrent pas forcément l'usage initialement pressenti

Méthodes sociologiques, ethnographiques, psychosociologiques et artistiques :

- S'immerger dans le contexte (méthodes ethnographiques)
- Jeux d'interactions & rôles,
- Empathie cognitive et émotionnelle (approche SHS)

Une approche macro-sociologique :

- Place l'utilisateur dans un contexte plus large (le groupe social auquel il appartient, le territoire dans lequel il vit, son histoire de vie...).
- L'usage d'un service n'est pas le même selon les réalités socio-économiques de la personne, de la configuration du territoire