

SMART CITY DISPLAYS PROJECT
COMPTE-RENDU D'ENQUÊTE

“NAUTRE VILLE”

ANTHROPOLOGIE & DESIGN
HUGO KREIT

INTRODUCTION

L'Ensci - les Ateliers me permet de développer un intérêt profond à apprendre la création d'objets, de formes et d'installations à travers l'étude de la matière, des usages, et des procédés manufacturiers. Cette école particulière propose également de développer des projets en collaboration directe avec des partenaires industriels, des artisans ou artistes et récemment des sociologues. Considérant le long processus de création fondamental à l'élaboration d'un projet, je rejoins le cours «Anthropologie et design» début 2012 afin de développer un regard plus pointu sur l'étude des usagers et comprendre des notions comme l'affordance ou l'acceptation d'un objet au travers d'enquêtes de terrain.

Nous enquêtons sur une sélection de projets lauréats du concours «Mobilier Urbain Intelligent», organisé en novembre 2010 par la Ville de Paris.

Afin de croiser nos regards et enrichir nos différentes observations nous sommes répartis en équipes et associés à un projet. Avec Francesca Cozzolino et Coline Fontaine, nous faisons l'étude du dispositif nAutre ville.

Nous menons celle-ci en 3 temps.

En premier lieu, nous observons le lieu d'implantation du prototype en test avant son installation. Une fois positionné, nous regardons les usages qu'il entraîne et décidons finalement de provoquer des observations détaillées avec des utilisateurs choisis.

Je me tourne rapidement vers la captation vidéo pour permettre à mon équipe de conserver les traces et rendre compte de chacune de nos observations.

SMART CITY DISPLAYS PROJECT
COMPTE-RENDU D'ENQUÊTE

OBSERVATIONS

**L'expérience de la rue*

NAutreville est un dispositif proposant aux promeneurs un double orientation dans les quartiers de Paris.

Le dispositif souhaite répondre à deux comportements distincts observables chez le marcheur: s'orienter et flâner. Son interface donne à lire des informations institutionnelles, un index des rues dans un périmètre réduit et un répertoire des associations et des activités locales.

Nous débutons l'étude du projet avant son installation dans le kiosque du Square du Temple, face à la mairie du 3^e arrondissement.

Tout en comprenant les difficultés de la mise en test d'un prototype, fragile et nécessitant une implantation protégée, nous doutons dès-lors de la pertinence du choix du parc et pensons qu'une installation dans un endroit fonctionnant déjà comme un lieu d'information aurait été plus justifiée.(place de la mairie par exemple).

Nous notons que le lieu confiné est très déjà très investis par les habitants du quartier; et leurs pratiques en définissent déjà l'usage (pique-nique, jeux, détente....)

Nous amorçons alors l'enquête avec des questions à résoudre.
-Quel public va-t-il toucher?
-Modifiera-t-il les usages du lieu?..

SMART CITY DISPLAYS PROJECT
COMPTE-RENDU D'ENQUÊTE

OBSERVATIONS

**Un faible impact*

Dès son installation nAutre ville laisse les usagers du parc relativement indifférents.

L'objet porte les signes d'un objet institutionnel : Sa couleur éteinte et sa forme reprenant les codes de l'affichage public et peut être vécue comme une certaine intrusion dans un espace «hors» de la ville. Froid et massif, le design est de premier abord en contradiction avec le message de proximité qu'il souhaite porter.

Aussi, la faible luminosité de l'écran et les reflets de la lumière sur le verre donnent l'impression d'un objet continuellement éteint. Cela pose la problématique de sa lisibilité de près et de son signalement de loin. Un signalement que nous imaginons encore plus faible lors d'une potentielle implantation dans les rues.

**Observation des usages*

Après une semaine d'installation, le bilan est sans appel. Les usagers principaux du dispositifs sont les enfants, qui l'utilisent comme un jeu.

Ils ont rapidement compris sa mobilité, «sa tactilité» et sa transparence (fictivement retranscrite par les caméras) Leur approche se limite à la reconnaissance des lettres et des zones tactiles. Seuls des usages dérivés de nature ludique sont alors observable.

SMART CITY DISPLAYS PROJECT
COMPTE-RENDU D'ENQUÊTE

OBSERVATIONS

Pour pouvoir observer l'usage de l'interface et l'interaction attendue avec le panneau nous décidons de provoquer une série de rencontres avec des utilisateurs choisis.

À la différence des enfants, ils ne remarquent pas tout de suite la capacité de tourner le panneau et cherchent avant tout à explorer les contenus à travers les filtres proposés par l'interface.

L'intérêt le plus relevé reste la transparence du dispositif qui permet de montrer ce qu'il se passe autour en proposant des informations géolocalisées.

Nos utilisateurs-test tentent enfin de comprendre l'utilisation de la vue «carte», ponctuée d'icônes relatives à chaque catégorie de lieux à découvrir. C'est cette vue qui est sans doute la plus compliquée.

Habitué aux écrans multi-touch, les usagers s'attendent à pouvoir zoomer ou déplacer les éléments (impossible) D'autre part, ils sont extrêmement désorientés par la zone de captation retranscrite sur la carte par un cône lumineux.

De plus, on retient que certains pictogrammes sont peu compréhensible, notamment l'icône «vie pratique», représentée par un œil.

SMART CITY DISPLAYS PROJECT
COMPTE-RENDU D'ENQUÊTE

OBSERVATIONS

**Un bilan très modeste*

°Le faible impact visuel et l'austérité du dispositif ont conduit l'objet à être dénigré des usagers du parc. Seuls des usages détournés, spécifiques à son lieu d'implantation ont pu être observés.

°La complexité de l'interface et des éléments graphiques nuisent à la compréhension du fonctionnement et désorientent les utilisateurs.

°Le contenu éditorial ne semble pas assez détaillé pour les personnes connaissant le quartier et pas assez riche pour les autres.

°Enfin nous remarquons que la forme «institutionnelle» du panneau contredit son message de proximité.

°nAutreville est un dispositif éditorial qui met en relation une ville avec ses usagers... Nous nous étonnons alors qu'il soit totalement hermétique à la parole spontanée de ses utilisateurs.

CONCLUSION DE L'ENQUÊTE

Le point de départ de mon enquête était de comprendre les enjeux de l'implantation d'un dispositif d'information de proximité en milieu urbain à travers l'étude du prototype en test de nAutreville.

Cette observation très riche me permet de tirer les conclusions suivantes;

Ce dispositif propose effectivement une nouvelle approche de l'orientation en ville, d'avantage guidée par la découverte que la rentabilité. Sa qualité principale, la transparence peut lui conférer une certaine discrétion et un dynamisme rendu par la réalité augmentée.

L'objet envoi néanmoins un message très contraire à sa vocation initiale. Sa forme statique qui reprend les codes du mobilier institutionnel est vécue comme intrusive et peu attrayante, de plus elle ne permet pas de faire comprendre la capacité de tourner du dispositif.

Enfin, et au delà de la complexité graphique des éléments, c'est la dimension hermétique de l'objet qui pose problème. Défendant l'ouverture sur la ville et ses usagers, il apparait que nAutreville leur tourne le dos. Son contenu éditorial, non évolutif pourrait prendre en considération l'avis des utilisateurs et ainsi leur permettre de mettre en relation leurs expériences..

À la différence d'un panneau classique il pourrait alors devenir une réelle plateforme d'échange entre les piétons, l'institution et la ville.

SMART CITY DISPLAYS PROJECT
COMPTE-RENDU D'ENQUÊTE

PERSPECTIVE

Observation faite, il est intéressant d'interroger les différents points à améliorer pour poursuivre le travail.

l'IMPLANTATION.

Elle est nécessairement à envisager dans des lieux à déjà dit à vocation d'information. (place de la mairie.)

LA FORME

Elle doit briser les codes de l'institution et porter le message de proximité du projet. La couleur, pourrait signaler l'objet et améliorer la compréhension de son mécanisme.

Des formes moins raides pourraient la rendre plus attractive.

l'ÉCRAN

Il doit être lumineux pour se signaler de loin, et pourrait bénéficier d'un écran de veille qui pousse l'utilisateur à s'en saisir..

Il pourrait utiliser la technologie «multitouch» pour permettre une plus grande aisance d'utilisation...

les ÉLÉMENTS GRAPHIQUES

Ils pourraient être simplifiés et mieux hiérarchisés pour ne pas gêner la lecture de l'interface.

Le mouvement de la vue carte doit être revu pour ne pas désorienter l'utilisateur.

le CONTENU

Il devrait pouvoir être enrichi de l'expérience et de l'avis des utilisateurs. L'information pourrait être plus détaillée et offrir des renseignements plus précis sur la vie du quartier.

“Affaire à suivre”

ANTHROPOLOGIE & DESIGN
HUGO KREIT