

CARNET

D'OBSERVATION

DU PUBLIC

1B



# CARNET D'OBSERVATION DU PUBLIC

Pour mieux saisir un contexte de médiation, il est utile d'observer les comportements des publics dans des situations et des lieux définis (qu'ils soient virtuels ou physiques). Cela a l'air évident, mais une activité d'observation réussie va au-delà des simples descriptions : elle cherche à puiser dans les détails pouvant traduire des frustrations, des satisfactions ou d'autres informations pertinentes à propos du vécu du visiteur et de son usage du numérique.

Par ailleurs, la démarche de conception centrée sur l'humain met de l'avant l'identification des besoins, motivations et désirs réels du public cible : il sera donc important d'établir une proximité avec celui-ci afin de recueillir des données provenant d'observations sur le terrain.

La grille d'observation que nous vous proposons est bâtie autour de questions qui vous aideront à recueillir des informations utiles, et ce, à plusieurs étapes de l'expérience vécue par votre visiteur.

- Il est important de rester sensible aux dimensions comportementales, sensorielles et émotionnelles du visiteur afin de réfléchir à des solutions qui tiennent compte de ces différentes dimensions de l'expérience muséale.
- Lorsque vous êtes en observation, mobilisez votre sensibilité et votre empathie. Restez à l'affût des comportements et des réactions du visiteur, qu'ils soient liés à l'expérience muséale ou non : voyez s'il est sollicité par d'autres distractions, personnes, intérêts ou dispositifs se trouvant dans son entourage.
- Si la situation vous le permet, complétez les données recueillies dans vos observations avec un entretien semi-dirigé à l'aide de l'outil Recontrer son public (outil 1C) afin de mieux circonscrire l'expérience au sein de la vie d'un visiteur.



Brève description de la situation observée

Contexte ou espace de la médiation

Comportements récurrents du visiteur observés  
durant l'expérience

Moments de découverte ou de satisfaction  
exprimés par le visiteur

Dispositifs de médiation utilisés  
(numériques, physiques ou humains)



Irritants vécus par le visiteur

Avec qui votre visiteur a-t-il vécu l'expérience?  
Quels types d'interaction a-t-il eus avec ces personnes?

Comment l'aisance du public a-t-elle évolué au cours de l'expérience observée?  
Quels facteurs ont contribué à ces changements?