



ÉMANCIPATION DE L'UTILISATEUR

**DE L'ENGAGEMENT DE L'UTILISATEUR
DANS LE DÉVELOPPEMENT DES NOUVEAUX
PRODUITS ET SERVICES TECHNOLOGIQUES**

Études interdisciplinaires & approches croisées
Direction scientifique : David Bihanic (MCF UVHC)



RÉSUMÉ

Ce projet de recherche propose d'examiner les apports des récentes démarches de conception et de production de nature participative, contributive et spontanéiste¹ offrant de reconsidérer la "place" que peut occuper l'usager-utilisateur au sein du processus de concrétisation de nouveaux artefacts technologiques² : des phases amont de conceptualisation, de modélisation, de conception aux phases aval de production et d'emploi/d'usage. Prônant un élargissement du champ propre de compétences de l'usager-utilisateur, ces démarches engagent la promesse d'une véritable émancipation au prix d'un engagement créatif et productif de l'usager-utilisateur dès lors en position et capacité de coopérer, de collaborer à la réalisation d'un futur produit ou service³ tout comme de modifier, d'infléchir⁴ l'orientation structurelle (formelle et fonctionnelle) d'une production existante.

Réclamant l'éclairage d'une lecture interdisciplinaire⁵, le présent projet visera à étudier les nombreux enjeux, implications et perspectives d'un tel engagement. Pour ce faire, il conviendra, dans un premier temps, de mener une large étude de cas (parmi les plus "complets") relevant du thème de l'« émancipation de l'utilisateur », partant d'une investigation philosophique/phénoménologique, esthétique et sociologique d'une telle démocratisation des compétences en direction de l'analyse de solutions technologiques avancées ainsi que de l'examen des nouvelles organisations

processuelles. Puis, il s'agira, dans un second temps, d'engager la conduite d'un projet expérimental en création et design industriel⁶ donnant lieu à l'élaboration d'une première maquette d'étude d'un produit/service technologique laquelle offrira de valider (en situation et en pratique⁷) certaines hypothèses de recherche et d'avancer de nouvelles pistes et perspectives de travail (en préparation de la soumission d'un futur projet ANR).

Favorisant le partage d'expertises et la mutualisation de savoirs (pour une plus grande transversalité disciplinaire), ce projet de recherche entendra maintenir un équilibre que nous croyons riche et fécond entre les deux versants théorique et pratique d'une démarche de recherche-création, laquelle sera également soutenue par un examen épistémologique, méthodologique et empirique des formes plurielles de la recherche, de la création tout autant que de la conception et de la production.

1. Cf. "Open design", "Design-It-Yourself (DIY)", "fabbing & digital Crafts", etc.

2. Objets et/ou systèmes à destination indifféremment du monde professionnel et grand-public.

3. Augurant la formation à de nouvelles dynamiques collectives à plusieurs niveaux : réseaux d'intelligences individuelles interconnectées, maillées, distribuées/réparties (phénomène éruptif, polinisateur, « atomisé » c.-à-d. non-atomisé).

4. Signalant et obviant, le cas échéant, certains manques ou déficits repérés.

5. Joignant notamment (et mêlant parfois) les sciences humaines et sociales, les arts et sciences de la conception (design, sciences et techniques de l'ingénieur), les sciences cognitives ou bien encore les sciences de gestion et de management des entreprises.

6. Domaine d'expertise du responsable scientifique ; au carrefour des arts et des sciences de la conception, le design se voit occuper une place de choix pour la coordination des initiatives de projets collaboratifs « transverses ».

7. Occasionnant plusieurs mises en situation pratique autour de maquettes et prototypes fonctionnels. Un panel d'utilisateurs-expérimentateurs comptera alors ici comme partie prenante du projet intervenant au cours des différentes phases de son élaboration.



USER

EMPOWERMENT

**THE END-USER “ENGAGEMENT”
IN ONGOING DEVELOPMENT OF DIGITAL/
TECHNOLOGICAL PRODUCTS AND SERVICES**

Interdisciplinary studies & combined approaches
Scientific coordination: David Bihanic (MCF UVHC)

ABSTRACT

To cope with current socio-economic and technological changes, many companies try to reinvent their businesses and manufacturing processes to fit better with agile development approaches that focus on quick releases and faster time-to-market. In order to achieve this, they attempt to improve industrial models that allow them to design and produce new ranges of technological products/services which give the user a significant role in the development process¹.

Our research proposal will focus specifically on these new cooperative, participatory and “spontaneist”² approaches³ to technological products/services realisation offering to expand end-users’ responsibilities, field of competence, knowledge and experience. Through conceptual paths that cross disciplinary boundaries, we will examine the possibility of a new end-user “engagement” in ongoing technological products/services design and development. The aim of the study will be to analyse recent initiatives (leading to user empowerment) enabling people to escape their status as “end-user/customer”⁴ in order to elevate themselves to the level of creator/inventor. In order to do so, we will carry out a preliminary case study⁵ of recent initiatives and projects that empower users to be an integral part of the innovation process. First, we will discuss the philosophical/phenomenological, aesthetical and sociological perspectives of such a “democratization of competence” and will analyse new

innovative products/services, advanced technological solutions and operational design methodology that democratize the ability to create and invent. Secondly, we will engage in an experimental design research project (applied research in the field of software/industrial design) to explore a new creative process, method⁶ and techniques stimulating active end-user involvement. Raising both theoretical and practical issues, this experiment may result in tangible outcomes which support new hypotheses and assumptions⁷.

Promoting better expertise and knowledge-sharing (for stronger cross-disciplinary collaborations), the present proposal will contribute to reinforce the coordinated Research and Creation approach (R&C) providing here the right balance between the practical and the theoretical aspects of digital humanities, design and engineering; moreover, it gives us the opportunity to conduct an epistemological, methodological and empirical investigation of the plural forms of research, creation and production.

1. Both in terms of the way products/services have been conceived as well as in the prospects for implementing them.

2. Cf. “Open design”, “Design-It-Yourself (DIY)”, “fabbing & digital crafts”, etc.

3. Which promise users a real empowerment through creativity and encourage them to get involved in the technological process of design and production.

4. Far beyond the pre-reduced and basic role of consumer.

5. An interpretive description (qualitative research methodology) coupled with a comparative analysis in order to highlight the benefits of new design methods.

6. In Digital design and creative informatics/electronics.

7. We look forward to extending this study under a forthcoming research proposal that will be submitted to the French National Research Agency in 2013.

Projet de recherche hébergé à Maison Européenne des Sciences de l'Homme et de la Société (MESHS, USR 3185).

Emerging research project hosted by MESHS (USR 3185) – European centre for human sciences



CALHISTE

