



www.ichim.org

Les institutions culturelles et le numérique
Cultural institutions and digital technology

École du Louvre
8 - 12 septembre 2003

**LE MULTIMEDIA DANS L'EXPOSITION LA
DOUBLE PROBLEMATIQUE DE
L'APPROPRIATION ET DE L'INTEGRATION D'UN
MEDIA MARGINAL**

Viviane Jovet, CRCM / Université de Bourgogne, France

« Acte publié avec le soutien de la Mission de la Recherche et
de la Technologie du Ministère de la Culture et de la Communication »

Résumé

Plusieurs évaluations de dispositifs interactifs (de type borne informatique), nous ont permis de soulever les questions de la complexité du multimédia dans les expositions. Il s'agit d'étudier tout d'abord la relation existant entre les visiteurs et les dispositifs interactifs. Ensuite, notre réflexion, par extension, porte sur la place et les usages de ces dispositifs dans les expositions.

Grâce à ces études d'usage, qui convoquent autant l'aspect technique que l'aspect conceptuel, on s'aperçoit que le multimédia est un média complexe car :

- c'est un support muséographique qui convoque plusieurs registres muséographiques ;
- c'est un outil technique récent qui nécessite un mode d'utilisation spécifique□
- c'est un média régi par deux niveaux de scénarisation□le sien et celui de l'exposition.

Tous les problèmes de son intégration conceptuelle et de son appropriation par le public s'inscrivent dans cette complexité à trois niveaux, niveaux qui correspondent en fait aux spécificités propres de ces dispositifs multimédias.

Il nous faut apprendre à nous familiariser et à composer avec des caractéristiques particulières afin de réfléchir vraiment en termes de multimédia et non en termes transposés au multimédia.

Mots-clefs□exposition, visiteur, multimédia, usage

Abstract

Many evaluations of interactive systems (computer terminal) allowed us to raise questions about multimedia complexity in exhibitions. First, we study the relationship between visitors and interactive systems. In a wider sense, our study focus on the status and the uses of this systems in exhibitions.

Studing the use of this interactive systems, either on a technical or on a conceptual point of vue, we show that multimedia is :

- a museographic system using many exhibition's registers ;
- a recent technical tool which needs a specific *modus operandi* ;

- a media governed by two levels of presentation: its own and those of the exhibition.

Any problem, from the integration of the concept to its appropriation by the visitor, is in keeping with this three levels of complexity based on the own specificities of this multimedia systems.

We need to be more familiar with these previous characteristics to think and work in terms of multimedia and not in terms transposed to multimedia.

Key-words: exhibition, visitor, multimedia, use

Introduction

Depuis de nombreuses années, les dispositifs interactifs de natures diverses investissent les espaces d'exposition et occupent une place de choix dans les expositions de sciences et techniques. Leur essor en France (fin des années 1980 / début des années 1990) en a fait un sujet d'actualité et de questionnement à part entière auprès des professionnels des institutions muséales. En effet, des questions d'impact, de motivation, de satisfaction, puis d'usage et d'apprentissage se posent par rapport à ces dispositifs émergents. Le public, de par son nouveau statut d'utilisateur, devient une des préoccupations centrales de ces questionnements. Les évaluations ou études de réception auprès du public s'ancrent donc de plus en plus dans le champ de la sociologie des usages.

Du point de vue des études d'usages, ces dispositifs interactifs relèvent de la catégorie des TICs (les Technologies de l'Information et de la Communication). On leur attribue des caractéristiques pragmatique, ludique et pédagogique, qui se traduisent par des attitudes spécifiques chez le visiteur. En particulier, on a souvent vérifié l'attraction quasi irrésistible qu'ils exercent, le mode de médiation lié à leurs caractéristiques technologiques possédant la capacité de susciter et de capter l'intérêt.

Pourtant, à notre avis, cet intérêt n'a pas été suffisamment pris en considération et questionné. Notre réflexion portera ici sur la nature même de cet intérêt, et, par extension, sur la place et les usages des dispositifs multimédias dans les expositions. Les dispositifs interactifs de type bornes informatiques sont l'objet essentiel de nos recherches.

C'est une partie des résultats obtenus au cours de nos études de terrain dont nous allons vous faire part dans cet article.

Contexte et méthodologie

Devant la diversité des contenus et des types d'activité proposés, nous nous sommes interrogés tant sur leur statut que sur leur fonction au sein de l'exposition. Ainsi, deux axes structurent la recherche présentée ici : d'une part, la relation multimédia / public, et, d'autre part, le contexte de cette relation dans le cadre plus global de l'exposition.

Notre propos s'est orienté vers la notion d'intégration du multimédia, tant physique que conceptuelle. Il s'agit de prendre en compte (1) l'insertion de ces dispositifs dans le parcours de visite et (2) leur rôle éventuel dans la construction de sens, c'est-à-dire dans l'interprétation du discours scientifique par le visiteur.

Au travers de cette notion d'intégration, nous avons étudié quels usages les visiteurs faisaient de ce type de dispositifs au cours de leur visite, et quel en était l'apport pour eux. Nous les avons également sollicités afin de percevoir quelle(s) fonction(s) ils leur attribuaient au sein d'espaces de médiation tels que les expositions. Au-delà d'une étude de réception du contenu, nous avons observé et questionné leur manière d'appréhender ce type d'outils d'un point de vue technique et ergonomique.

Nos études se sont déroulées sur différents terrains, choisis en fonction de la scénographie et des types de bornes informatiques proposées, ces dernières ayant, de fait, un statut différent au sein de l'espace expositionnel. Nous avons effectué des suivis de parcours, des observations postées et centrées sur un aspect, et nous avons réalisé un certain nombre d'entretiens afin d'appréhender l'ensemble de ces questionnements au travers des propos des visiteurs. Ces études se sont déroulées soit juste à la sortie de l'exposition, soit à leur insu durant leur visite.

Nos recherches, bien que centrées sur la notion d'usage, ont tenté de percevoir ce phénomène en tant que processus lié à un contexte d'usage à deux niveaux. En effet, chaque exposition étudiée avait son propre discours illustré par la scénographie, et proposait des partis pris différents quant aux choix des bornes (contenu/forme) et de leur emplacement / statut au sein du discours scientifique.

Résultats

Les principaux résultats observés aux cours de nos travaux sont les suivants☐

Du point de vue de l'insertion dans le parcours de visite☐

- les dispositifs multimédias s'insèrent assez naturellement dans le parcours des visiteurs, mais cette intégration dépend cependant de l'emplacement de ces dispositifs et de leur contextualisation au sein du discours expographique☐
- ces dispositifs sont relativement attractifs, et ce en termes de curiosité et de découverte, ce qui ne se traduit pas systématiquement par une manipulation de l'outil, voire une consultation☐
- les caractéristiques technologiques de l'outil semblent avoir un certain impact sur le visiteur☐ qui malgré tout jette un œil. En fait, les visiteurs composent avec le panel des différents supports muséographiques qui sont mis à leur disposition au sein de l'exposition, dont les dispositifs multimédias. Il se retrouvent donc tels des consommateurs devant un système d'offres.

Du point de vue de l'utilisation☐

- dans l'ensemble, les usagers sont assez satisfaits des dispositifs qui leur sont proposés, tant sur le plan technique que sur le contenu☐ malgré des consultations courtes, souvent de l'ordre de la minute☐
- l'utilisation de ces dispositifs est initialement liée à un sentiment de curiosité même si certains visiteurs cherchent néanmoins un certain bénéfice dans cette démarche, le plus grand nombre lui accordant une dimension distractive☐
- l'accès à l'information ne semble pas poser de problème dans l'ensemble, sauf pour certaines classes d'âge moins habituées à ce type d'outils☐
- le degré de familiarité à l'informatique est important et induit le mode de consultation. Malgré cela, pour certains usagers, les systèmes informatiques proposés par ces dispositifs ne sont pas structurés de la même manière que les programmes informatiques dont ils sont familiers, ce qui peut créer des difficultés dans le processus d'utilisation ainsi que dans la démarche d'appropriation ;

- les programmes ne sont pas, le plus souvent, consultés dans leur intégralité et sont soumis à des choix souvent liés à un intérêt spécifique pour un thème ou tout simplement au hasard
- le propos utilisés par les visiteurs pour qualifier les programmes consultés s'attachent souvent à des points de détails bien précis et non à une globalité, phénomène quelque peu influencé par le peu de temps des consultations.

Du point de vue des usages

- d'un point de vue général, les usagers sont motivés par les caractéristiques pragmatiques, ludiques et pédagogiques de ces outils. L'aspect interactif confère au support muséographique un intérêt certain
- ils sont considérés comme des éléments ambivalents faisant à la fois partie de l'exposition et en même temps comme étant des éléments à part entière qu'ils incluent dans leur visite de par leur nature attrayante et plus « vivante »
- ils estiment souvent que ce type de dispositifs muséographiques est un « plus » dans l'exposition qui apporte une autre forme de médiation
- malgré les motivations pour les caractéristiques de ces dispositifs, l'intérêt s'arrête souvent au stade de curiosité initiale et les usagers ne dépassent pas un certain seuil dans leur consultation
- ils estiment souvent que ce type de dispositifs muséographiques est un « plus » dans l'exposition qui apporte une autre forme de médiation
- les fonctions le plus souvent attribuées à ces dispositifs multimédias, de la part des visiteurs, sont des fonctions de complémentarité et d'illustration
- un décalage existe entre les propos relatifs au multimédia en général dans les exposition et ceux relatifs à l'utilisation effective de ce type de dispositifs. Les propos d'ordre général sont beaucoup plus encourageants que ceux relatifs au réel usage qu'ils viennent d'en faire.

Conclusions

Les différentes évaluations menées auprès des visiteurs de ces expositions nous ont conduit à formuler différentes idées, notamment le constat que les dispositifs multimédias

sont des supports muséographiques dont les particularités influent sur les processus d'intégration expositionnelle et d'appropriation chez les visiteurs / usagers.

Le multimédia est victime de sa médiatisation et de postulats qui le placent dans cette position d'ambivalence au sein des expositions. D'une part, il est perçu comme un outil très attrayant car il convoque des dimensions telles que l'interactivité, l'aspect ludique, le volet pédagogique, etc. Ainsi, il développe dans les représentations des visiteurs, des dimensions «fantasmées» quant aux possibilités qu'il peut proposer. D'autre part, il est utilisé bien souvent comme un simple élément d'exposition, attractif de par ses aspects technologiques, mais qui reste dans le domaine du divertissement, du jeu. On ne lui confère pas systématiquement un intérêt si ludique et si pédagogique au sein de sa propre visite.

On observe chez les visiteurs un amalgame au niveau des termes employés, du vocabulaire, et donc dans les représentations qu'ils ont de ce type de dispositifs. On remarque que dans le grand groupe multimédia, ils placent beaucoup d'éléments tels que les vidéos, les jeux vidéos, internet, l'informatique en général, etc. Ainsi, il faut être très attentif au cours des évaluations car les termes de borne multimédia, de borne interactive, ou d'interactif tout simplement, ne sont pas toujours très explicites pour eux. On se rend vite compte que le terme de multimédia est un terme fourre tout qui peut fausser leurs représentations et leurs réponses s'ils n'en ont pas bien saisi le sens exact. On se retrouve parfois à discuter autour du terme de multimédia, sans pour autant discuter de la même chose, sans se comprendre.

Au cours des questionnements relatifs aux consultations de bornes informatiques, on a également pu constater que les usagers arrivent difficilement à qualifier le programme dans son ensemble. Ils s'attardent souvent sur un détail, un sujet qui a retenu leur attention. Il semblerait qu'ils n'arrivent pas à se représenter le programme dans sa globalité et que ce soit ainsi difficile pour eux d'en parler comme d'un ensemble cohérent. Les aspects d'ergonomie cognitive et de scénarisation jouent un rôle dans ce processus de reconnaissance qui ne dépend pas simplement du type de consultation effectuée. Il semblerait que l'appropriation de l'information soit liée à la reconnaissance de l'espace défini par l'arborescence du programme.

La scénarisation / contextualisation de ces dispositifs est un aspect important. En effet, le visiteur, quand il est au sein d'une exposition, se retrouve usager d'un outil spécifique dans un contexte tout aussi spécifique. Il lui faut alors comprendre quelle est la place du dispositif au sein du discours et quel est le propos / l'objectif du programme, afin d'inclure ces outils en termes de contenu dans sa construction de sens. Cet aspect questionne beaucoup la place du multimédia dans la démarche de conception de l'exposition et donc dans la démarche de scénarisation. Le fait de se retrouver devant un dispositif qui constitue un média autonome, placé lui-même au sein d'un autre média qu'est l'exposition, ajoute une difficulté supplémentaire quant à son intégration dans la construction du discours. Et si les propos des visiteurs traduisent que les dispositifs multimédias sont des «plus», des éléments un peu à part, ne peut-on pas se demander comment ces dispositifs s'inscrivent dans la démarche de conception ? En effet, l'aspect conception revêt un caractère important en termes de démarche d'intégration scénographique du multimédia, c'est-à-dire de contextualisation d'un dispositif tant dans sa forme (une borne) que dans son contenu (banque de données, quizz, simulation, etc.) afin d'en faciliter l'appropriation (a).

Le visiteur / usager se retrouve ainsi utilisateur / consommateur de ces dispositifs multimédias, mais sans pour autant en appréhender toujours le but au sein du discours expographique. Une fois l'aspect technique maîtrisé, il «consomme» quelques informations délivrées par le multimédia. Il ne saisit pas forcément le rôle de communication si les informations ne sont pas mises en relation (1) entre elles au sein du dispositif, et (2) avec les informations délivrées par les dispositifs muséographiques environnants. Il s'agit d'optimiser le processus de communication au sein de l'exposition. Car le multimédia, qu'il soit aide ou prétexte à l'expographie, n'est pas une échappatoire aux contraintes formelles (topographie, registres expographiques) et discursives (scénarisation) d'une exposition.

Une particularité à prendre en compte est que c'est un dispositif spécifique qui se révèle être à la fois un médium autonome et un support muséographique de communication au sein d'un espace d'exposition. Ce double statut en fait un dispositif également difficile à évaluer suivant que l'on se place du point de vue de l'outil ou du point de vue de l'outil

dans l'exposition (notion d'usage). Ainsi les études de réception / d'usage s'orientent vers des études transversales convoquant différents champs disciplinaires, comme explicité dans le tableau ci-dessous pour information.

Aspects à évaluer	Différents champs d'évaluation			
	technique	cognitif	exposition	social
mode de fonctionnement	+			
logique de navigation	+	+		
contenu		+		
emplacement			+	
scénographie contextualisation			+	+
place dans l'exposition		+	+	+
objectifs de conception	+	+	+	?

Corrélation entre les aspects et les champs concernés (b)

Le croisement de ces différents champs dans la construction des méthodologies d'évaluation employées, a confirmé le statut quelque peu «marginal» des dispositifs multimédias dans les expositions.

Que ce soit du point de vue de la conception, de la réception ou de l'évaluation, on s'aperçoit que les dispositifs multimédias sont difficilement perceptibles. Ainsi, on en arrive à la conclusion que c'est un média dont la complexité réside dans le triple fait que

- c'est un support muséographique qui convoque plusieurs registres expographiques (objectal, scriptovisuel, aides à l'interprétation, scénarisation) et qui présente un contenu «animé» (au moins par la succession des interfaces) ;

- c'est un outil technique récent qui nécessite un mode d'utilisation spécifique

- c'est un média régi par deux niveaux de scénarisation le sien et celui de l'exposition.

Tout le problème de son intégration conceptuelle et de son appropriation par le public s'inscrit dans cette triple marginalité qui lui confère un triple statut contenu/outil/média.

Perspectives

Face à cette triple complexité il s'agirait□

- de penser le multimédia comme un média particulier avec un langage et des fonctionnalités qui lui sont propres, sans transposer simplement des approches liées à d'autres dispositifs□ muséographiques mieux maîtrisés ;
- de réfléchir précisément, au niveau de la démarche de conception, au statut (c'est-à-dire de définir l'objectif) qu'aura ce dispositif au sein de l'exposition, en anticipant les usages□
- de l'inclure ainsi dans une démarche d'intégration scénographique qui dépasse la simple démarche de conception□
- de penser média donc communication tant en termes de forme que de contenu afin d'optimiser la médiation, le multimédia induisant à la fois maîtrise technique et maîtrise d'un contenu dans sa structuration□
- de s'interroger sur la scénarisation des programmes proposés dans les expositions, la scénarisation influençant l'appropriation chez les visiteurs, par l'intermédiaire des représentations liées à la construction de sens (espace)□

Par extension, il s'agit□

- de continuer la réflexion menée sur les dispositifs multimédias et de ne pas céder à des postulats hâtifs□ car le débat n'est pas clos. Les études d'usage ne sont qu'expérimentales car elles sont souvent réalisées sur du court terme, elles permettent donc difficilement de généraliser ;
- de se poser les questions pertinentes sur le statut du multimédia dans l'exposition afin de définir son ou ses rôles (didactique par exemple) dans la communication d'une exposition ou dans le cadre plus général d'une institution muséale□
- de se questionner par rapport à sa complexité qui en fait un **outil** difficile à évaluer car il est en plus objet et sujet, support et contenu. Or, on a souvent tendance à évaluer soit ses aspects techniques ou ergonomiques, soit son contenu par le biais d'études d'usage ou de réception. Face à ses particularités indéniables et indissociables, ne doit-on pas repenser un nouveau mode d'évaluation qui prendrait en compte le multimédia dans son ensemble□

Notes

- (a) Ces enjeux liés à la démarche de conception ont été discutés dans une communication conjointe intitulée « Scénographie et TICs : intégration ou ségrégation ? » et réalisée en collaboration avec Marc Saint-Germain de la Biosphère à Montréal. Cette communication s'est tenue lors des Troisièmes rencontres francophones nouvelles technologies et institutions muséales (Bruxelles, octobre 2000).

- (b) Ce tableau synthétique est issu d'une communication relative à *L'évaluation d'un interactif ou d'une manip* effectuée dans le cadre d'un séminaire de formation de l'OCIM (Office de Coopération et d'Information Muséographique) sur *L'évaluation des expositions et de leurs publics* (octobre 2001).