

ANALYSE DES USAGES DE L'IPAD ET DE LA MUSÉOTOUCH SYNTHÈSE

Le Musée des Confluences dévoile ses réserves

présentée au Musée Gallo-Romain de Fourvière du 16 décembre 2010 au 8 mai 2011

Anne Gagnebien, Cecilia Jauniau, Ilaria Valoti, Geneviève Vidal

LabSic – Université Paris 13

gvidal@sic.univ-paris13.fr

Dans le cadre de l'exposition *Le Musée des Confluences dévoile ses réserves* du Musée des Confluences, présentée au Musée Gallo-Romain de Fourvière du 16 décembre 2010 au 8 mai 2011, nous avons analysé, du 4 mars au 15 avril 2011, les usages de deux dispositifs : la table Muséotouch, et la tablette iPad. La carte RFID peut être utilisée soit comme dispositif dans l'environnement du jeu des métiers via l'iPad, soit en complément de la table Muséotouch. Le parcours-jeu avec l'iPad prévoit des usages à deux niveaux : la recherche d'objets exposés à badger avec la carte RFID et le déroulement du jeu avec les métiers du musée. Si la table Muséotouch est proposée en libre accès aux visiteurs, l'iPad et la carte RFID sont distribués à l'accueil.

Sur les 53 visites suivies (familles, groupes, couples, individuels), 21 ont permis d'observer les usages de pré-adolescents (de 10 à 13 ans). Tout en privilégiant ce public cible, nous avons élargi notre champ d'étude d'usages à d'autres publics utilisateurs des dispositifs comme les adolescents, de 14 à 17 ans (6 visites), les enfants, entre 3 et 9 ans (17 visites en famille). 12 visites de jeunes adultes (18-30 ans) et 8 visites d'adultes hors familles (+ de 30 ans).

Nous avons recueilli 31 témoignages de visiteurs ayant participé au jeu des métiers iPad et 33 témoignages de visiteurs ayant utilisé la table Muséotouch, en retenant que 11 visiteurs ont utilisé les deux dispositifs. Seulement deux visiteurs ont testé l'option carte RFID sans iPad avec la Muséotouch.

Concernant le temps moyen d'utilisation, nous pouvons souligner la longueur du parcours de visite avec l'iPad (1h30 en moyenne). Le temps d'utilisation de la Muséotouch est plus réduit, avec une moyenne de 14 minutes. Les consultations varient entre 5 et 45 minutes. L'option carte RFID et Muséotouch allonge les temps d'utilisation (plus d'1h).

Nous avons proposé un carnet de bord remis sur place et envoyé par mail aux visiteurs ayant l'intention de continuer en ligne le jeu des métiers. Si le nombre de visiteurs s'étant déclaré d'accord pour laisser leur adresse mail pour l'étude à distance est élevé (21 visiteurs sur 53), seul un retour a été reçu.

Usages de l'iPad

Nous retenons l'engouement pour l'iPad traduit par le temps consacré à son usage (1h30 en moyenne). Nous pouvons vérifier tant les plaisirs de la visite relatifs aux interactions au sein des groupes constitués, que ceux relatifs à la médiation technicisée. La tablette inspire un élan globalement favorable, et présente une certaine simplicité ergonomique. Le scénario, associant métiers du musée et objets exposés sur le parcours-jeu, est plutôt bien accueilli. Du reste, les utilisateurs s'écartent assez peu des prescriptions des fonctionnalités et du scénario, bien qu'ils contournent les vidéos, estimées trop longues, et qu'ils ressentent un décalage entre les contenus sur les métiers et les objets.

Quelques difficultés sont par ailleurs à retenir comme la non appropriation systématique du plan, entraînant de fatigants allers-retours. L'attente de réalité augmentée est également à souligner, signifiant le besoin de trouver des informations complémentaires sur les objets exposés, tout comme nous le relevons avec les usages de la Muséotouch.

Sur le plan pratique, les visiteurs aimeraient profiter d'un plus grand confort de visite, avec un vestiaire notamment, et une tablette autour du cou moins lourde.

L'accueil, qui a pâti semble-t-il d'une situation quelque peu délicate (emplacement, horaires) soulève par ailleurs des interrogations sur les discours tenus lors du prêt (notamment sur la longueur de la visite avec l'iPad), sur un prêt limité de la carte RFID sans iPad et sur le manque d'informations concernant la Muséotouch.

Nous pouvons néanmoins conclure que les usages de l'iPad s'inscrivent dans un contexte d'innovation

culturelle, donnée à expérimenter par le musée des Confluences, et ouvrent sur de riches significations, ainsi que sur une proposition de dialogue entre le musée et ses publics.

Ce dialogue est stimulé dans l'enceinte de l'exposition, mais une fois à leur domicile pour les visiteurs invités à se connecter au site dédié à la poursuite du jeu, une rupture est observable.

Sur les 21 visiteurs qui ont accepté de poursuivre l'enquête à distance sur Internet, seuls deux visiteurs ont confirmé par mail, et finalement un seul visiteur a effectivement retourné son carnet de bord (qui n'est d'ailleurs pas parmi ceux qui avaient confirmé). Ce préadolescent déclare être allé sur le site pour pouvoir terminer le jeu commencé dans l'exposition. L'accès au site s'est fait facilement et il a ressenti une certaine satisfaction à jouer en reprenant le jeu là où il l'avait arrêté dans l'exposition. Malgré le plaisir qu'il en a tiré, il déclare ne pas avoir beaucoup appris, même s'il souligne la variété des métiers dans le musée. Le préadolescent aurait souhaité retrouver tous les objets de la collection sur Internet. D'ailleurs, d'autres visiteurs suivis dans l'exposition semblent aussi s'interroger sur les contenus qu'ils pourraient retrouver sur Internet, en se focalisant sur les objets plutôt que sur les métiers.

La richesse d'un tel témoignage à distance augure celle d'une enquête en ligne. Nous devons dès lors engager une réflexion sur l'échec de celle-ci. Deux hypothèses peuvent être avancées ; l'une concernant la démarche, l'autre la rupture de la relation entre les publics et le musée. Convierait-il d'inviter à déposer des témoignages, avis, commentaires, impressions sur le site du jeu, pour étudier les usages du site web en lien avec leur visite ?

La rupture du contact est délicate. En effet, les relations établies entre les publics et le musée dans son enceinte sont chargées de sens et d'émotions au moment de la visite. Depuis la sphère privée (ou depuis un poste de travail), la poursuite de l'enquête peut apparaître intrusive, même si les visiteurs ont remis leur adresse mail avec confiance. A distance, le cadre de référence n'est plus le même qu'au musée ; l'environnement immédiat de l'internaute à domicile sur son poste de travail doit conduire à protéger son espace et son temps.

Usages de la Muséotouch

Les trois variables retenues et les dix axes d'analyse développés offrent une lecture des usages de la Muséotouch. Des tendances fortes peuvent être dégagées pour retenir des usages d'enfants et de préadolescents faisant spontanément le lien entre la carte RFID et la table. Nous avons ainsi affaire à un jeune public doté d'une culture du numérique et des réseaux. Comme les adolescents et les adultes, les préadolescents s'emparent des échelles Temps et Continents. Les relations enfants (quel que soit leur âge) et parents (quel que soit le lien familial) sont riches en émotions, participant des premiers usages de la Muséotouch. Leur co-consultation s'inscrit dans le cadre d'une culture muséale et scientifique. Amateurs de sciences, adultes et enfants souhaitent apprendre, fréquemment discuter des objets découverts durant l'exposition, mais aussi vivre une nouvelle expérience par le truchement de la médiation technicisée. Cette dernière représente la relation entre eux et le musée. Dès lors, les utilisateurs de la Muséotouch accèdent tout autant au Patrimoine qu'à l'innovation, en se sentant partenaires de l'institution et de son projet, le futur Musée des Confluences.

Mais, ces premiers usages présentent aussi des limites. En effet, très peu de sociabilités ont été observées (les échanges fort riches sont au cœur des groupes déjà formés) conduisant à l'hypothèse selon laquelle la Muséotouch ne suscite pas d'interactions entre des visiteurs ne se connaissant pas. Les allers-retours entre la Muséotouch et l'exposition pour tagger des objets spécifiquement pour la table ne sont pas appréciés par les utilisateurs, dont certains désireraient un mode d'emploi accessible sur demande ou des contenus audio.

L'invitation à l'intuitif, renforcé par l'ergonomie tactile, présente également des limites, quand la « croix » n'incarne pas le sens d'un déplacement de l'image pour projeter les utilisateurs dans une posture de lecture du cartel au dos des images. L'intuitif est apprécié des utilisateurs, de façon ambivalente, quand ils disent désirer des repères, puisés dans leur culture informatique et Internet (la recherche par rubrique, le classement et l'indexation).

Les usages de la Muséotouch donnent par ailleurs lieu à trois types de confusion : la première concerne celle entre collection et Patrimoine. Cette confusion est entraînée par une autre confusion relative à

l'usage de l'échelle de Temps. En effet, le paramétrage de cette dernière n'offre pas avec aisance un accès au Patrimoine en relation avec la collection du musée, puisque des utilisateurs envisagent un accès au Patrimoine dans l'absolu, sans tenir compte du fonds du musée. Le troisième type de confusion concerne les liens établis par les visiteurs entre objets taggés, iPad et table. Soit, les utilisateurs pensent retrouver les objets taggés durant le jeu avec l'iPad sur la table, soit attendent des contenus de la table vers l'iPad.

Ces limites n'empêchent cependant pas les plaisirs multiformes des utilisateurs de la Muséotouch, au cœur des innovations culturelles et techniques. L'écran tactile est particulièrement apprécié et ne donne du reste quasiment plus lieu à une qualification des postures des utilisateurs, en termes d'interactivité. Toutefois, l'absence du mot ne signifie pas que les visiteurs ne se sentent pas investis d'un pouvoir d'action, au contraire. Nous faisons plutôt l'hypothèse que le tactile domine la culture de l'interactivité par le clic de souris et la sélection par rubrique, tant banalisée au point de ne plus ressentir la nécessité de la nommer. Mais ce sentiment d'être doté d'un pouvoir grâce à l'interface tactile de la Muséotouch semble s'inscrire dans une ambivalence d'usages entre prescriptions et négociations (notamment les modalités tactiles et les échelles). Il en ressort une expérience réjouissante pour la plupart des utilisateurs rencontrés, qui ouvre sur un dialogue entre les publics et le Musée des Confluences.

Conclusion générale

La Muséotouch et l'iPad sont associés, par la plupart des visiteurs rencontrés, à l'univers de l'enfance et du jeu, sans empêcher leur appropriation par les adolescents, les jeunes et les adultes. Cette appropriation se fonde sur la culture du numérique et des réseaux des visiteurs, satisfaits des expériences via ces médiations.

Les parents sont sensibles à cette proposition innovante. Le fait de pouvoir utiliser la très médiatisée tablette iPad, selon un scénario ludique pour visiter l'exposition, semble soutenir les motivations de visite des enfants.

Les individuels adultes s'approprient également l'iPad, mais autour de la Muséotouch certains semblent avoir besoin d'un accompagnement supplémentaire ou de bénéficier d'un contexte calme et de temps pour apprendre à manipuler.

La carte RFID peut être considérée comme révélation d'un environnement qui permet de faire le lien entre les objets, la collection, les acteurs du futur Musée des Confluences, l'iPad, la Muséotouch et les publics, orchestrant le dispositif dans sa globalité.

La possibilité d'utiliser ces nouvelles technologies, iPad et Muséotouch, est ainsi appréciée par les visiteurs, qui ont une représentation d'un musée à l'avant-garde.

Si l'iPad est appréhendé comme un objet technologique et d'accompagnement à la visite, la table Muséotouch soulève l'étonnement des visiteurs, au début impressionnés, qui ont rarement vu un tel dispositif. Par son design et sa taille, elle renvoie une image innovante et ambitieuse du futur Musée des Confluences, à l'architecture gigantesque et contemporaine, lieu d'expérimentation des nouvelles technologies pour innover en matière de médiation de la culture scientifique. De plus, les publics participent à l'expérimentation de ces innovations culturelles.

Les visiteurs, et notamment les visiteurs de Lyon ou des zones limitrophes particulièrement sensibles à la question de leur musée et de leur Patrimoine, attendent avec impatience l'ouverture du nouveau musée. En retrouvant des objets conservés dans les réserves, ils regrettent la disparition des anciens musées. La fermeture du Museum d'histoire naturelle est perçue comme une perte par certains lyonnais qui ressentent de l'amertume, qui aiguise l'envie de saisir les propositions du Musée des Confluences. En venant à l'exposition, les visiteurs veulent conserver un lien, garder le contact avec leur musée.

Autour de la Muséotouch, les visiteurs-utilisateurs éprouvent donc du plaisir à visiter et à découvrir, en famille, en groupe, en individuels, un Patrimoine avec des objets et une partie des collections numérisées. Cependant, le scénario proposé peut être envisagé, pour certains usagers, comme en deçà du potentiel

technique de l'IPad (demande d'applications).

Le déploiement de ces deux médiations interroge des visiteurs qui craignent que ce type de technologie privilégie une approche ludique qui détournerait les outils d'accompagnement pour l'accès aux savoirs. Des visiteurs se préoccupent par ailleurs du coût de la Muséotouch pour le musée.

Autant la Muséotouch que l'IPad ouvrent ainsi sur un dialogue entre les publics et le Musée des Confluences, qui est acteur de la mise en débat des paradigmes dominants.

Ces différentes postures de visiteurs renvoient indéniablement à la fonction pédagogique et sociale de l'institution muséale.

Enfin, un discours transversal peut être identifié. Celui-ci ouvre sur la notion de méta-exposition orchestrant des signes qui renvoient aux collections du musée (objets, contenus numériques, acteurs) et à l'exposition comme média. L'exposition, dotée de la Museotouch et de l'IPad, qui permet une lecture à trois niveaux : les objets et les collections ; un espace exogène ; l'avenir du musée, est en effet ici un média de communication et non pas seulement un média visant la diffusion du Patrimoine et des connaissances. On peut ainsi définir cette exposition comme une meta-exposition, autrement dit une exposition qui parle d'elle-même et des métiers au Musée des Confluences qui dévoile ses réserves, rattachées aux collections renvoyant au Patrimoine.

Préconisations

IPad

Discours de la médiation/accueil

Offrir un vestiaire pour les porteurs de l'IPad

Rendre le mode d'emploi accessible à tous moments

Faciliter l'accès au son

Revoir la sensibilité de l'écran pour le repositionnement de l'image

Renforcer l'adéquation couleurs/plan/exposition

Revoir la durée des vidéos

Permettre d'interrompre, reprendre les vidéos, accélérer, avancer

Renforcer les liens entre les métiers et les objets à tagger

Penser un accès alternatif à l'article

Répondre à la demande d'informations complémentaires (réalité augmentée)

Revoir la relation entre le musée et les usagers sur le site web dédié au jeu

Muséotouch

Discours de la médiation/accueil

Politique d'accompagnement autour de la Muséotouch : stimuler les sociabilités, tout en s'appuyant sur un scénario favorisant les interactions entre visiteurs

Rendre le mode d'emploi accessible à tous moments

Penser le lien entre la table et les objets taggés durant la visite avec l'IPad et la carte RFID

Position des échelles, en fonction de l'emplacement de la table

Accompagnement pour les échelles, notamment Temps

Revoir la sensibilité/précision du paramétrage de l'échelle Temps

Revoir la croix pour accéder au cartel

Accompagnement pour éviter la confusion collection/Patrimoine