La Lettre de l'OCIM

Musées, Patrimoine et Culture scientifiques et techniques

130 | 2010
juillet - août 2010

Création d'un nouveau protocole d'évaluation des expositions

Creation of a new evaluation protocol for exhibitions

Lucille Bourroux et Mathilde Schneider

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/ocim/136>

DOI : 10.4000/ocim.136

ISSN : 2108-646X

Éditeur

OCIM

Édition imprimée

Date de publication : 1 juillet 2010

Pagination : 27-35

ISSN : 0994-1908

Référence électronique

Lucille Bourroux et Mathilde Schneider, « Création d'un nouveau protocole d'évaluation des expositions », *La Lettre de l'OCIM* [En ligne], 130 | 2010, mis en ligne le 01 juillet 2012, consulté le 30 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/ocim/136> ; DOI : 10.4000/ocim.136

Tous droits réservés

Création d'un nouveau protocole d'évaluation des expositions

Lucille Bourroux et Mathilde Schneider *

Ce dispositif mêlant objets, photographies et ambiance musicale dans l'exposition *Irlandais O'Québec* permet de transcrire au mieux l'ambiance de la Saint-Patrick. Fortement plébiscité par les visiteurs, ce mur les invitait à participer à la fête en plaçant leur visage dans les trous prévus à cet effet et à regarder des vidéos de défilés.

© Lucille Bourroux

Expérimenté au musée McCord de Montréal durant l'été 2009, ce nouveau protocole – utilisant des outils spécifiques comme par exemple des entretiens filmés – vise à déterminer les moyens muséographiques qui ont permis aux visiteurs de s'approprier le message délivré par l'exposition.

Comme le constate Michel Côté (1993) : « *Les musées sont dans un monde de concurrence où l'offre s'est développée de façon très rapide. Ils se doivent d'une part, de maintenir et d'augmenter leur fréquentation et d'autre part, d'être des lieux de qualité permettant l'échange des savoirs. L'évaluation demeure un outil crucial dans l'atteinte de ces objectifs* ». C'est dans cette optique que le musée McCord d'Histoire canadienne de Montréal a confié à deux étudiantes, venues pendant trois mois dans le cadre d'un échange universitaire entre l'École du Louvre et l'université de Montréal, sous la direction de Colette Dufresne-Tassé, une mission de recherche en muséologie concernant l'évaluation des expositions du point de vue de l'appropriation des messages muséaux.

En effet, la notion de réception est présente depuis peu dans les objectifs des évaluations, et, lorsqu'elle est présente, il s'agit souvent d'étudier la réception de la notion de musée mais pas de l'exposition (Falk, Scott, Dierking, Rennie, Cohen, 2004) en tant que telle. De plus, les résultats d'études de cas sont rarement généralisables et donc réutilisables pour des évaluations ultérieures car ils concernent davantage les connaissances qu'a le visiteur en sortie de visite que les moyens par lesquels il les a acquises, avant

* Lucille Bourroux est diplômée du master II de recherche en Muséologie à l'École du Louvre
bourroux.lucille@neuf.fr
Mathilde Schneider est diplômée de Muséologie de l'École du Louvre, étudiante en master II de recherche en Muséologie
mathildeschneider@mnsn.com

ou pendant la visite. On compte de nombreuses évaluations de rémédiation ou sommatives qui tentent de cerner à quel point et pourquoi les visiteurs s'approprient le message, mais on évalue rarement grâce à quoi cette appropriation a pu avoir lieu ou non. Ces résultats d'évaluation portent donc davantage sur le visiteur et son comportement, que sur les moyens mis à sa disposition et ne font donc pas évoluer la muséologie, qui est ainsi laissée de côté. Les évaluations formatives semblent être la seule opportunité de remettre la muséographie en question (Samson, 1993). En outre, à cause du flou qui entoure les notions d'apprentissage et d'appropriation, on mesure plus souvent l'apprentissage, qui est facilement quantifiable, que l'expérience globale en elle-même du visiteur. Enfin, lors des évaluations, l'exposition est souvent prise dans sa globalité mais, à partir des réponses données, on ne saurait remonter au module d'exposition commenté car les questions ne sont pas orientées en ce sens et les réponses ne sont donc pas assez précises. Il semble donc impératif de remettre au cœur des préoccupations des évaluations les dispositifs muséographiques afin de déterminer s'ils favorisent ou non l'appropriation des messages muséaux.

L'appropriation, une notion délicate à définir

Dans le domaine muséal, « *l'appropriation, c'est l'intégration à soi d'un élément perçu comme extérieur à soi* » déclare Marie-Anne Brière (1996). L'appropriation réside en réalité dans les liens que tisse le visiteur avec l'objet qui retient son attention, et qui prennent racine dans l'expérience du visiteur, dans ses connaissances, ses souvenirs, mais aussi qui s'appuient sur le contexte même dans lequel l'objet est exposé, l'univers immédiat de celui-ci (Brière, 1999). Dans le contexte muséal, cela désigne donc la personnalisation par le visiteur du message offert par l'institution. L'appropriation peut donc être qualifiée de « *transformation des savoirs préalables* » (Vareille et Fromont-Colin, 2000, 201). Car, en intégrant ces nouveaux éléments extérieurs, les connaissances du visiteur s'en trouvent vérifiées ou contredites, modifiées, enrichies.

Il faut alors différencier les éléments en présence avant la rencontre du visiteur et de l'exposition. Il s'agit du cadre même de l'exposition qui peut fortement influencer la visite (Bitner, 1992), mais aussi, bien sûr, du visiteur en tant que tel qui, de par son âge, sa catégorie socio-professionnelle, son contexte social (visite individuelle, entre amis, en famille, en

groupe...), sa personnalité, ses savoirs préalables, son humeur et ses motivations, se définit comme une entité en changement perpétuel, difficile à évaluer et sur laquelle le musée n'a aucune influence. L'intérêt d'une évaluation réside alors dans l'analyse de la rencontre entre le visiteur et l'exposition, lors de l'appropriation à proprement parler. En effet, l'expérience de visite concerne tout autant les objets que la sensorialité, l'affectivité, l'apprentissage, l'introspection, la socialisation et le divertissement du visiteur. Cela conduit par conséquent le visiteur à des expériences dites de « fortification » (*restoration*) (Kaplan, 1995), à savoir : la fascination, la concentration intense, la sortie du quotidien, la prise d'indépendance personnelle, et la tranquillité intense.

Grâce à ces différentes expériences, le visiteur peut retirer divers bénéfices de sa visite : un bien-être psychologique (prise d'autonomie, développement personnel, prise de conscience de sa place au sein de la société, relations sociales), un bien-être subjectif (joie ou bonheur immédiat) et enfin des bénéfices généraux. On parle alors de confort mental (Kaplan, 1995) (relaxation et stimulation, bien-être,

Cabine audio de l'exposition *Irlandais O'Québec* permettant aux visiteurs d'entendre des témoignages historiques : en l'absence d'incitation à entrer, les visiteurs n'utilisaient que rarement ces cabines, pourtant très appréciées.

© Lucille Bourroux

plaisir fonctionnel, satisfaction d'avoir conscience de sa propre activité intellectuelle), de souvenirs de visite (Vareille et Fromont-Colin, 2000), de nouvelles connaissances (Dufresne-Tasse Colette et Lefebvre André, 1995) (acquisition de vocabulaire, compréhension et acquisition de concepts, détail et complexité desdits concepts, maîtrise du discours autour de l'apprentissage), et d'apprentissage psychomoteur (Dufresne-Tasse Colette et Lefebvre André, 1995). On voit donc que la notion d'appropriation est très complexe et qu'il faut par conséquent utiliser ou créer des outils très spécifiques.

Quels outils d'évaluation pour une bonne évaluation de l'appropriation ?

En plus des méthodes couramment usitées comme le questionnaire, l'entretien et l'observation, nous nous attacherons ici à détailler davantage des outils moins bien connus car utilisés de façon ponctuelle. La verbalisation spontanée – ou « *thinking aloud* » – issu de la recherche en psychologie, permet de décrypter l'expérience d'un visiteur pendant la visite. L'évaluateur, muni d'un microphone, suit un visiteur auquel il aura demandé de penser tout haut et enregistre ainsi tout ce qui vient à l'esprit de celui-ci. Cela permet donc une évaluation immédiate de l'expérience de visite tout en prenant en compte trois paramètres complémentaires : le temps, l'espace et le son. En revanche, la présence de l'évaluateur influe fortement sur le comportement du visiteur.

Les visites avec polaroids, appareils numériques ou vidéo témoignent de l'intégration de la dimension visuelle dans les études muséales. En effet, des appareils photographiques sont confiés au visiteur pendant ou après leur visite afin qu'ils prennent un nombre limité de photographies des dispositifs qui ont marqué leur expérience de visite, et qui sera ensuite commenté en entretien (Gottesdiener, Davallon, 1995). Outre l'avantage de posséder une dimension visuelle (primordiale dans le domaine muséal), ces techniques permettent de placer le visiteur dans une position d'expert et de comprendre ainsi son fonctionnement psychologique. En revanche, au même titre que la verbalisation spontanée, lorsque cette évaluation est menée pendant la visite, cette dernière est fortement polluée par la méthode en tant que telle.

L'analyse des livres d'or, couramment présents à la fin des expositions, mais rarement étudiés, permet d'appréhender l'expérience vécue des visiteurs grâce aux commentaires écrits spontanément par ceux-ci en fin de visite. Malheureusement, l'échantillon

Le costume d'une religieuse de Grosse-Île dans l'exposition *Irlandais O'Québec*, servait de repère visuel par sa taille, la présentation rendant l'objet immédiatement identifiable par le visiteur.

© Lucille Bourroux

anonyme de ces visiteurs ne peut en aucun cas être représentatif de l'ensemble du public. De plus, certains commentaires sont illisibles ou sans rapport avec l'exposition. Enfin ils ne concernent que très rarement la muséographie et sont souvent des témoignages d'une grande satisfaction ou d'un fort mécontentement. Ils ne sont donc que peu fiables.

Le conceptogramme – « *concept map* » (Febvre et Giordan, 1990) – et le « *personal-meaning-mapping* » sont très utiles pour les études exploratoires concernant des savoirs complexes chez le grand public. Il s'agit de tester les réactions du visiteur face à des notions ou des thèmes présents dans l'exposition, avant et/ou après visite. Cela permet donc d'évaluer l'appropriation de messages et concepts mais sans rapport direct avec la muséographie.

Les comptes-rendus de visite, très utilisés dans les années 1980, permettaient aux visiteurs de rendre compte librement de leur expérience de visite sans consigne restrictive. L'avantage d'une complète liberté de rédaction se révèle être un écueil pour l'analyse de ces données « *frustrées et fragmentaires* » (Danis, Dufresne-Tassé, 1988).

Enfin, le portrait chinois, (Vareille, Fromont-Colin, 2000), a pour but de recueillir les associations d'idées des visiteurs, par rapport à une exposition sous la forme de « *si l'exposition était un arbre... un animal...* ». Cet outil, utilisé en entretien téléphonique différé, permet une évocation indicée qui renseigne l'évaluateur sur les éléments de visite mémorisés à long terme. Les visiteurs dressent ainsi la liste des attributs emblématiques de leur visite d'un point de vue figuratif, affectif ou sémiotique. Pour chaque évocation, le visiteur doit justifier son choix, de manière à remonter à l'origine du souvenir, au stimulus, de manière précise. Les informations recueillies sont riches mais parfois difficiles à analyser, d'autant plus que le visiteur n'est pas toujours apte à déterminer précisément la source de son appropriation. Ces derniers outils, peu utilisés encore de nos jours, semblent les plus prometteurs pour une évaluation des expositions du point de vue de l'appropriation des messages.

Un nouveau protocole pour une évaluation plus pertinente

À partir de ces outils spécifiques, un protocole a été élaboré afin de cibler plus précisément les sources de l'appropriation muséale. Ce nouveau protocole s'articule de la manière suivante.

Tout d'abord, une lecture du scénario d'exposition permet d'identifier les messages principaux. En effet, c'est vers ces objectifs que les outils d'évaluation vont être orientés afin de savoir s'ils ont été atteints ou non.

Ensuite, afin d'évaluer l'exposition dans son ensemble et d'un point de vue davantage professionnel, une expertise est effectuée par une personne initiée à la muséographie, mais extérieure à l'équipe de conception de l'exposition. Cela permet au futur évaluateur de se familiariser avec l'objet de son étude et de vérifier de manière objective que toutes les bonnes conditions d'appropriation sont réunies, d'un point de vue sémantique (accès au contenu et au sens proposé par le concepteur de l'exposition), esthétique (conformité aux canons occidentaux ou harmonisation visuelle) et symbolique (abstraction d'un concept majeur) ⁽¹⁾. En effet, les chercheurs en psychologie du visiteur ont montré à quel point les conditions de visite ont un impact non négligeable sur la compréhension et l'appropriation des messages (Falk, Moussouri, Coulson, 1998). Ainsi, il paraît indispensable d'établir une grille très précise concernant chacune des unités d'exposition ⁽²⁾ afin de déterminer dans un premier temps si les projets énoncés ont bien été réalisés et éventuellement de mettre à jour le scénario et le plan de l'exposition,

puis dans un deuxième temps de savoir si la muséographie met à disposition du visiteur de bons moyens d'appropriation (force et cohérence du discours, confort physique et intellectuel, stimulation de l'imagination). Il s'agit donc d'évaluer l'exposition avant même que le visiteur n'y apporte sa propre subjectivité. Cette expertise permet de pointer des dysfonctionnements muséographiques et donc d'y remédier, en interne. Au sein du protocole global, l'expertise apporte également des explications aux données recueillies auprès des visiteurs.

Puis afin d'évaluer la rencontre du visiteur et de l'exposition, l'observation suivie permet de retracer le parcours des visiteurs, de noter leurs actions, leurs comportements, leurs temps d'arrêt devant les différentes vitrines de manière fiable puisque les visiteurs ne sont pas prévenus. Une grille d'observation a ainsi été mise en place : l'évaluateur note sur le plan, outre les données démographiques, les actions et le temps passé devant chaque unité d'exposition.

Enfin, un nouvel outil d'évaluation a été proposé : l'entretien filmé ⁽³⁾. À partir des expériences de Gottesdiener et Davallon (1995), de Deshayes (2001) et de Lachapelle (1999), un nouvel outil d'évaluation a été créé afin de recueillir au mieux l'expérience du visiteur sans pour autant l'influencer par une consigne d'évaluation et tout en réduisant au maximum l'impact de la mémoire et de son corollaire, l'oubli. Ainsi, il est demandé au visiteur, après sa visite libre, de revenir dans l'exposition pour qu'il montre à l'évaluateur ce qu'il a vu et compris, ses commentaires étant alors enregistrés avec une caméra. Un bref questionnaire post-visite permet de préciser certains points. La nouveauté de cet outil réside en ce que la vidéo n'a pour l'instant

Arrêt sur image d'un entretien filmé : le visiteur explique comment il a appréhendé une série de photographies stéréoscopiques dans l'exposition eSpace et les conséquences que cela a eu sur le reste de sa visite.

© Mathilde Schneider

jamais été utilisée à des fins d'évaluation, mais seulement pour des études du fonctionnement psychologique du visiteur. En outre, l'expérience première de visite est préservée de toute pollution due à l'éventuelle présence d'un évaluateur contrairement au « *thinking aloud* ». L'entretien filmé apporte également une grande précision au témoignage du visiteur et l'évaluateur n'a pas besoin de préciser à haute voix l'objet commenté au risque de rompre le discours. En réalité, la caméra n'apporte pas seulement une dimension visuelle sur un laps de temps prolongé mais aussi une dimension spatiale, qui permet de comprendre l'itinéraire de visite en fonction de la place du visiteur devant chaque unité d'exposition. Enfin, la place d'expert accordée ainsi au visiteur est renforcée par le fait que ce dernier oublie très rapidement la présence de la caméra et parle plus spontanément à l'évaluateur qui ne fait que relancer le discours, sans pour autant l'influencer.

On voit ainsi que ce nouveau protocole a été conçu pour être utilisé comme un tout afin de répondre aux diverses demandes de l'évaluation et pour que les défauts de certains outils soient palliés par les avantages des autres. Par exemple, des visiteurs, lors des entretiens filmés, peuvent fournir des explications à des actions relevées lors des observations.

Test de ce nouveau protocole

Ce nouveau protocole a été testé dans trois expositions en cours pendant l'été 2009 au musée McCord d'histoire canadienne: une exposition temporaire et chronologico-thématique *Irlandais O'Quebec*, une exposition permanente et thématique *Simplement Montréal* et une exposition temporaire, thématique faisant intervenir de nombreux dispositifs interactifs *eSpace*. Dans chacune de ces expositions, cinq visiteurs ont été observés, à leur insu, et les entretiens filmés ont été réalisés avec cinq visiteurs francophones (individuels ou en couple) pour chaque exposition.

L'analyse des données

Les données recueillies lors de ce test ont été analysées de la manière suivante. La grille d'expertise a pour but de déceler des forces et des faiblesses potentielles de l'exposition avant même que cette dernière ne soit ouverte au public. Les données recueillies permettent donc principalement de suggérer des remédiations en interne et des explications aux résultats des observations et des entretiens filmés, d'un point de vue de la muséographie. Par exemple, une mauvaise appropriation des textes peut s'expliquer par leur typographie, ou leur localisation, ou encore leur éclairage...

En ce qui concerne les observations, après avoir reporté le temps d'arrêt du visiteur et ses actions devant chaque dispositif muséal, un score d'appropriation (en multipliant le nombre d'actions – lire, regarder, parler, écouter, manipuler... – par le temps d'arrêt en minutes) a été calculé pour chaque visiteur, puis en moyenne pour chaque dispositif afin de quantifier l'attractivité des dispositifs. Ces résultats, présentés sous forme d'histogramme, permettent ainsi de montrer de manière très visible les différentes valeurs d'appropriation pour chaque dispositif d'exposition, corroborées par l'analyse des parcours de visite qui met au jour les espaces fréquemment « oubliés » par les visiteurs, et les divers itinéraires de visite.

Pour l'analyse des entretiens filmés, les *verbatim* des visiteurs ont été fractionnés en fonction des divers dispositifs et reportés dans un tableau afin d'en faciliter l'analyse. Un barème d'appropriation à plusieurs degrés (O'Neill, 2007) a ensuite été appliqué afin de dégager des valeurs d'appropriation pour chaque dispositif :

0	- Commentaire sans rapport
+ 1	- Constat - Vue d'un objet en discours direct - Lecture - Manipulation
+ 2	- Identification du sens proposé par le concepteur de l'exposition - Situation géographique ou historique de l'objet - Comparaison avec d'autres objets - Explication d'un objet - Questionnement
+ 3	- Vérification d'information, ou résolution d'une question - Modification d'un point de vue initial - Production d'une image fictive
+ 4	- Enrichissement du sens proposé par le concepteur de l'exposition par la convocation d'éléments personnels - Contestation par l'émission d'une critique positive ou négative
+ 5	- Production d'une abstraction (par exemple la compréhension des grands axes d'une culture) - Projection dans l'avenir

Barème d'appropriation

À partir de ces résultats, il est possible de calculer le taux d'appropriation moyen d'une exposition, déterminer le type d'exhibit le plus attractif. Mais surtout il est possible de calculer le taux d'appropriation des messages par type d'exhibit et ainsi de suggérer l'utilisation plus ou moins fréquente de certains types d'exhibit en vue d'une meilleure appropriation des messages muséaux. À ce barème d'appropriation a été adjoint un barème de compréhension des messages principaux énoncés dans les scénarii d'exposition, calculé à partir de la note d'appropriation :

- 3	Contre-sens
- 2	Faux-sens
0	Absence de sens
+ 1	Bonne compréhension sans rapport avec les messages principaux
+ 2	Bonne compréhension en rapport avec les messages principaux

Barème de compréhension des messages principaux

Les commentaires des visiteurs ont également été codés en fonction de leur degré de prise de conscience historique (Johnson, 1979) :

0	Inexistant
+ 1	Prise de recul (conscience qu'il s'agit d'un objet d'une autre époque)
+ 2	Inscription dans une chronologie
+ 3	Évocation d'évènements historiques à partir des dispositifs
+ 4	Prise de conscience de la continuité ou des ruptures entre des périodes historiques

Barème de prise de conscience historique

Ainsi, une moyenne des résultats de prise de conscience historique par rapport à l'exposition complète ou par rapport au taux global d'appropriation de l'exposition permet de savoir si les objectifs de contenu historique ont été atteints, et sinon, de distinguer les dispositifs les plus défaillants. Enfin, une note de satisfaction a été attribuée à chaque commentaire selon le barème suivant :

- 2	Très insatisfait
- 1	Insatisfait
0	Pas d'opinion
+ 1	Satisfait
+ 2	Très satisfait

Barème de satisfaction

Sur le même principe que les observations, des moyennes des notes attribuées dans ces différentes catégories ont permis de distinguer des dispositifs à fort ou faible impact du point de vue de l'appropriation des messages.

Mais, dans les entretiens filmés, tous les commentaires des visiteurs ne se rapportaient pas nécessairement à un dispositif en particulier. Une analyse de contenu a donc été appliquée à ces derniers *verbatim* en distinguant les remarques positives concernant des types de dispositifs facilitant la visite et les suggestions d'amélioration. Ainsi, le protocole d'évaluation s'inscrit dans une démarche de développement et d'amélioration des expositions d'une manière concrète en invitant au renouvellement de certains types de dispositifs ou en suggérant de nouvelles options. Enfin, les résultats des questionnaires post-visite, saisis dans le logiciel Sphinx[®] apportent des données qualitatives sur les messages principaux. Une fois supprimées les données ayant davantage trait à la satisfaction, divers degrés de compréhension des messages peuvent être distingués : 0 l'absence de compréhension, 1 la compréhension partielle des messages, 2 la bonne compréhension du message général, 3 la bonne compréhension du message général et des messages qui en découlent. Une analyse plus globale de l'appropriation des messages peut alors être réalisée et être comparée à l'appropriation analysée par dispositif.

Analyse des résultats

À titre d'exemple on peut voir ici que le premier dispositif (D1) est très observé et qu'il est l'objet d'une bonne appropriation, cependant il ne permet pas une bonne compréhension des messages ni une prise de conscience historique, ce qui occasionne une insatisfaction. Ce dispositif semble donc déficient puisque malgré les efforts des visiteurs, le dispositif est mal interprété. En revanche le second dispositif (D2) est beaucoup plus pertinent puisque après une courte observation les visiteurs se l'approprient correctement ainsi que ses messages et son sens historique. Ainsi, en élargissant ce type d'analyse à l'exposition entière, on peut distinguer les dispositifs qui occasionnent au mieux attraction et rétention.

Validité du protocole

Ce test et l'analyse des données recueillies a ainsi permis d'établir la validité de ce protocole car il examine les éléments constitutifs de l'appropriation sur lesquels le musée a une influence.

La grille d'expertise apparaît comme un outil fiable d'évaluation puisque certains faits mis en lumière par la grille d'expertise sont confirmés par les résultats des entretiens filmés et des observations. L'expertise permet ainsi de proposer des explications aux résultats du reste du protocole, ou de suggérer des modifications d'environnement principalement (mauvais positionnement d'un panneau, espaces couramment oubliés par le visiteur...).

L'observation semble également valide, notamment parce qu'il s'agit d'un outil couramment utilisé et que sa réputation n'est plus à faire. Il est bien évident que la grille d'observation doit être l'objet de

modifications suivant l'exposition à évaluer, mais une courte grille permet cependant de recueillir un grand nombre d'informations sans qu'elle soit trop difficile à appliquer. L'avantage de cet outil au sein de ce protocole est qu'il ne s'appuie pas sur le volontariat des visiteurs, il s'agit donc de données d'une grande fiabilité par rapport à la véritable expérience du public. De plus, le fait qu'il est impossible de savoir les raisons des arrêts des visiteurs est alors pallié par les explications données lors des entretiens filmés.

Pour les entretiens filmés, outre la richesse incontestable des commentaires des visiteurs, le fait que les visiteurs soient des volontaires ne semble finalement avoir que peu d'impact sur l'évaluation puisqu'il ressort nettement que les dispositifs attractifs lors des observations (alors que les visiteurs ne savent pas qu'ils sont évalués), sont souvent les mêmes que ceux plébiscités lors des entretiens. Il semble donc que, même avec un petit échantillon, on puisse valider cet outil, puisqu'il corrobore les données des observations suivies et des questionnaires post-visite.

En outre, même si la nécessité de posséder une caméra peut sembler contraignante, il s'avère que le témoignage visuel recueilli pendant l'entretien est d'un grand secours lors des retranscriptions. En effet, avec le « *think-aloud* » par exemple, il est parfois difficile de savoir de quoi parle précisément le visiteur lorsque la retranscription n'a pas lieu immédiatement après l'évaluation et que l'évaluateur n'a plus en mémoire ce que le visiteur commentait précisément. Le témoignage vidéo permet donc d'affiner l'analyse et d'éviter des erreurs d'interprétation.

Perspectives d'utilisation

Ce protocole permet donc, grâce au système dit de triangulation, de pallier les défauts des uns par les qualités des autres. Ainsi, la grille d'expertise est volontairement axée sur la muséographie afin que toutes les réponses soient les plus objectives possibles. De même, par rapport au « *think-aloud* » et à l'expérience de Gottesdiener ou Lachapelle, la première expérience de visite est préservée de toute influence extérieure. Enfin, puisque les grilles d'analyse ont été pensées sur un même modèle, les données sont classées par dispositif muséographique, ce qui permet une grande cohérence des résultats obtenus au travers des trois outils que sont l'expertise, l'observation, et les entretiens filmés.

À partir des résultats obtenus lors du test de ce protocole ⁽⁴⁾, il ressort par exemple que les itinéraires non linéaires ne favorisent pas une bonne appropriation des messages muséaux, tout comme l'absence ou le mauvais placement de titres et de panneaux. Une majorité des visiteurs n'ont pu appréhender le caractère chronologique d'une exposition faute de signalisation et de panneaux placés aux endroits adéquats comme introduction à une unité d'exposition. De même, certains dispositifs audios ne sont que très peu utilisés car aucune indication n'invite le visiteur à s'en servir. La taille et le contraste de couleurs des textes sont souvent cités comme obstacle à une bonne appropriation, tout comme les déficiences techniques de certains supports interactifs. Le manque de visibilité dénoncé par certains visiteurs peut ainsi être expliqué grâce à la grille d'expertise par un mauvais contraste de couleurs, un manque de luminosité, une source de lumière inadaptée ou des reflets dus à une vitrine. Enfin, les dispositifs de grande taille ou invitant le spectateur à interagir sont fortement plébiscités. L'association de divers supports tels que photographies, films et objets, agrémentée d'une ambiance sonore semble favoriser considérablement l'appropriation et la mémorisation du message délivré.

Afin de poursuivre cette recherche, il serait envisageable dans un premier temps d'évaluer l'appropriation des messages muséaux sur le long terme. En

Arrêt sur image d'un entretien filmé : un visiteur exprime son intérêt et son plaisir à regarder ce mur ondulant de photographies anciennes, intercalées avec des chiffres-clés, et des questions interrogeant le visiteur sur les documents exposés, dans l'exposition *Simplement Montréal*.

© Mathilde Schneider

effet, « si le rappel des apprentissages, dès la visite terminée paraît faible, par contre, il semble bien meilleur quelques jours plus tard et les apprentissages récolés sont de nature différente. Ils sont plus complexes et davantage reliés aux activités professionnelles de l'adulte » (Dufresne-Tassé, 1989). Pour cela, un entretien téléphonique différé autour d'un portrait chinois permettrait une évocation indicée très riche puisqu'il convoque les fonctionnements figuratif, affectif ou sémiotique, et que, les choix étant justifiés, il est possible de remonter à l'origine du souvenir, au stimulus et donc à un dispositif muséographique précis (Vareille et Fromont-Colin, 2000). Pour une plus grande faisabilité, un questionnaire par mél différé pourrait aussi être administré à un plus grand nombre de visiteurs. Ce questionnaire, après de simples questions portant sur l'éventuel retour du visiteur au musée ou dans l'exposition, ou sur une éventuelle appropriation post-visite, viserait à déterminer le degré de mémorisation des messages principaux de l'exposition. Pour cela, le principe du conceptogramme sous sa déclinaison de création de phrases pourrait être utilisé. À partir d'une liste de mots-clés issus du scénario d'exposition et de mots intrus, le visiteur devrait choisir au moins six mots à partir desquels il pourrait créer trois phrases. La rétention de certains mots et/ou concepts mais surtout leur articulation entre eux grâce à la syntaxe utilisée pourrait ainsi être évaluée.

Enfin, bien évidemment, maintenant que ce protocole a été testé et validé, il serait nécessaire de l'utiliser dans le cadre d'une évaluation complète d'une exposition.

Ainsi, grâce à ce nouveau protocole, de nouvelles évaluations d'expositions peuvent être envisagées dans le but de découvrir non pas ce que les visiteurs retiennent ou non mais comment et grâce à quoi ils le font ou pas, afin d'enrichir les recherches en muséographie et ne pas reproduire des erreurs passées.

Notes

- (1) Nous faisons référence ici au travail de Colette Dufresne-Tassé et Marie-Clarté O'Neill pour l'élaboration d'une grille d'analyse de la muséographie d'une exposition (travail en cours).
- (2) Nous reprenons ici la définition que Colette Dufresne-Tassé et Marie-Clarté O'Neill ont mis en place lors de leur travail d'élaboration d'une grille d'analyse de la muséographie d'une exposition : une unité d'exposition désigne un ou plusieurs éléments que l'on peut embrasser d'un même regard ou qui sont rassemblés visuellement et dont le rassemblement est délimité dans l'espace et dont le contenu fait sens.
- (3) Viviane Gosselin a également utilisé cet outil au musée McCord mais dans un but de recherche et non d'évaluation (thèse non publiée).
- (4) Il ne s'agit que d'exemples de résultats obtenus lors du test d'un protocole et non d'une évaluation complète d'une exposition, c'est pourquoi les exemples donnés restent généraux.

Bibliographie

- Bitner, M.-J. Servicescapes : the impact of physical surroundings on customers and employees, *Journal of marketing*, 56-2, 1992, pp. 57-71.
- Brière, M.-A. Le visiteur de musée et son appropriation de l'œuvre, dans *Le musée, un projet éducatif*, Allard, M. et Lefebvre, B. Montréal : Les Éditions Logiques, 1996, 318 p.
- Brière, M.-A. Les supports informatifs et la démarche d'appropriation du visiteur autonome, dans *Le musée au service de la personne*, Allard, M. et Lefebvre, B. Montréal : UQAM, 1999, pp. 269-283.
- Côté, M. L'évaluation, *Musées*, 15-2, 1993.
- Danis, C. et Dufresne-Tassé, C. Problèmes et éléments de solution liés à la définition de l'objet d'étude en recherche qualitative : trois illustrations, *Canadian Association for the study of adult education*, 1988, pp. 88-92.
- Deshayes, S. *De l'importance de visite au musée de l'Arles Antique*, rapport d'étude juillet 2001, étude menée pour l'association Publics en Perspectives. http://deshayes.chadocs.com/refbiblio/Rapport_Arles_complet.pdf
- Dufresne-Tassé, C. L'apprentissage de l'adulte au musée : son identification, *Canadian Association for the study of Adult Education*, 1989.
- Dufresne-Tassé, C. et Lefebvre, A. *Psychologie du visiteur de musée : contribution à l'éducation des adultes en milieu muséal*. Lasalle : Hurtubise, 1995, 174 p.
- Falk, J.- H., Scott, C., Dierking, L., Rennie, L. et Cohen-Jones, M. Interactives and visitor learning, *Curator*, 47-2, avril 2004, pp. 171-198.
- Falk, J.- H., Moussouri, T. et Coulson, D. The effect of visitors' agendas on museum learning, *Curator*, 41-2, juin 1998, pp. 107-119.
- Febvre, M. et Giordan, A. *Maîtriser l'information scientifique et médicale : à l'usage des étudiants, chercheurs et enseignants de biologie et de médecine*. Lausanne : Delachaux, 1990, 227 p.
- Gottesdiener, H. et Davallon, J. Du visiteur interrogé au visiteur expert, *Symposium franco-canadien*, Québec, Document n°21, 1995, pp. 89-94.
- Johnson, M. *L'histoire apprivoisée*. Boréal express, 1979, 215 p.
- Kaplan, S. The restorative benefits of nature : toward an integrative framework, *Journal of Environmental Psychology*, 15, 1995, pp. 169-182.
- Lachapelle, R. Similitudes et différences dans les réponses esthétiques des visiteurs experts et non experts, dans *Le musée au service de la personne*, Allard, M. et Lefebvre, B. Montréal : UQAM, 1999, pp. 131-142.
- O'Neill, M.-Cl. Chaque visite d'exposition est-elle une expérience unique ? La réception de quatre expositions aux galeries nationales du Grand Palais, dans *La place des publics : de l'usage des études et recherches par les musées*, Eidelman, J., Roustan, M. et Goldstein, B. Paris : La Documentation française.
- Samson, D. L'évaluation formative : un outil de conception, *Musées*, 15-2, 1993.
- Vareille, E. et Fromont-Colin, C. *Les mémoires de la visite*, dans *La muséologie des sciences et ses publics*, Eidelman, J. et Van Praët, M. Paris : PUF, 2000, pp. 199-215.