

## Fiche de lecture

---

### **Critique et plaisir au cœur des usages des médiations numériques muséales** par Geneviève Vidal

in *Revue Interfaces Numériques*, 3, 1, 2014, 163-177

Article disponible en ligne : <https://www.unilim.fr/interfaces-numeriques/1018>

#### **L'auteur :**

Geneviève Vidal est maître de conférences HDR en sciences de l'information et de la communication. Ses recherches portent sur les usages des médiations numériques dans le secteur muséal, l'appropriation sociale des technologies de l'information et de la communication, et les enjeux socio-politiques des usages numériques. En 2012, elle a dirigé l'ouvrage « La sociologie des usages : continuités et transformations », Hermès Sciences publications, Lavoisier. En 2018, elle publie « La médiation numérique muséale : un renouvellement de la diffusion culturelle » aux éditions Presses Universitaires de Bordeaux.

#### **L'article :**

Dans cet article, paru en 2014 dans la *Revue Interfaces Numériques*, l'auteure livre **une analyse croisée de cinq études qualitatives** qu'elle a co-dirigées entre 2009 et 2012 **autour des usages par les visiteurs de dispositifs de médiations numériques**. Les études en question portaient sur des expositions scientifiques dans trois musées : La Cité des Sciences et de l'Industrie, le Musée d'Histoire – Château des Ducs de Bretagne de Nantes, le Musée des Confluences à Lyon.

L'auteure propose **une réflexion autour de la notion de plaisir**, qu'elle identifie comme **nécessairement pluriel et ambivalent** dans le cadre des usages interactifs. L'article se présente à cet égard davantage comme une synthèse des réflexions personnelles de l'auteure sur le sujet, fondée sur son observation des publics, que comme un mémoire conclusif aux cinq études. Il est intéressant de noter que l'on y retrouve, comme en germe, un grand nombre des sujets que l'auteure développera et consolidera par la suite dans son ouvrage « La médiation numérique muséale : un renouvellement de la diffusion culturelle » (2018).

#### **Les thèmes traités :**

- Dispositifs de médiation numérique
- Plaisir
- Visite muséale
- Disposition à l'innovation

#### **Résumé court :**

L'auteure observe chez les visiteurs, dans leurs usages des médiations numériques, une diversité de plaisirs, qu'elle catégorise en cinq items :

- Les sociabilités, soit les plaisirs inscrits dans le cadre des relations interpersonnelles entre visiteurs ;
- Les critiques, qui paradoxalement témoignent d'une ouverture des publics à l'innovation ;

- Le dépassement, soit les plaisirs associés au surpassement ou au contournement de difficultés et/ou de limites ;
- Les repères, soit les plaisirs associés à l'identification de figures ou d'usages familiers ;
- Les rejets et résistances, qui éclairent le rôle du plaisir par son absence.

Pour chaque section, l'auteure explore les sources et manifestations des plaisirs chez le visiteur, mais surtout identifie une forme d'ambivalence entre plaisir et déplaisir, une tension entre amusement et inquiétude, attraction et rejet ou encore curiosité et frustration. Dans le rapport aux dispositifs numériques, **plaisir et déplaisir co-existent dans l'expérience du visiteur.**

## Résumé détaillé et critique

### *Préambule*

Nous proposerons dans ce compte-rendu une analyse critique de l'article de Geneviève Vidal à l'aune de la question de l'accès des publics à l'art et à la culture, en l'occurrence à la culture scientifique. **Comment la réflexion de G. Vidal sur le plaisir nous éclaire sur le rapport des visiteurs aux dispositifs de médiation numérique proposés par les musées ?** Comment cet article nous permet de **dessiner les contours de quelques bonnes pratiques**, ou au contraire d'écueils à éviter, en matière de médiation multimédia ?

Précisions en introduction que l'article de Geneviève Vidal adopte une forme assez libre qui lui permet d'aborder, comme à bâtons rompus, quantité de sujets autour de la notion de plaisir. Sans jamais le définir véritablement, l'auteure explore le plaisir sous différents aspects, qu'il s'agisse du plaisir à jouer, à échanger ou encore à expérimenter. L'auteure adopte ainsi une acception volontairement très large de la notion, entendu comme toute expérience positive et/ou agréable. On déplorera d'ailleurs le fait qu'elle ne propose pas – ni en introduction ni dans le corps de l'article – une définition plus précise de ce qu'elle entend par ce dernier. L'auteure ne précise pas véritablement non plus comment elle identifie et observe les manifestations de plaisir chez le visiteur. Il est probable que la réponse à cette question se trouve dans le détail des études qualitatives elles-mêmes. Mais il est vrai qu'un rappel méthodologique de la part de l'auteure aurait été bienvenu.

De même, la forme très libre de l'article semble dispenser l'auteure de précisions chiffrées ou statistiques. Le lecteur se contentera de formulations telles que « chez la plupart des visiteurs » ou « dans la majorité des cas ». C'est pourquoi nous ne rapporterons pas non plus dans notre compte-rendu de renseignements de cet ordre.

On notera également en préambule que G. Vidal n'aborde jamais dans son article la question de la portée éducative des dispositifs de médiation numérique, de leur efficacité cognitive. C'est pourtant généralement l'attendu pour mesurer la qualité d'un dispositif de médiation. Les dispositifs permettent-ils aux visiteurs de mieux appréhender les contenus de l'exposition ? Leur transmettent-ils un savoir ? La question n'est pas là dans cet article, G. Vidal n'aborde que la question du ressenti du visiteur. L'auteure mêle d'ailleurs indistinctement dans sa réflexion plaisir cognitif (le plaisir à apprendre via le dispositif) et plaisir d'usage (le plaisir à utiliser le dispositif pour lui-même).

Ces considérations circonscrivent quelque peu l'apport de l'article à notre réflexion. La question ne sera pas « comment le visiteur apprend-il avec le dispositif de médiation numérique ? », mais davantage « quel est le ressenti du visiteur à l'égard du dispositif de médiation numérique ? ». Et, de fait, comment ce ressenti nous éclaire-t-il quant aux dispositions du visiteur à l'égard de l'institution muséale en général ?

Ces considérations établies, nous proposerons dans ce compte-rendu un résumé détaillé de chaque section de l'article, en tâchant de tirer au cas par cas les points essentiels au développement de notre réflexion.

## 1. Les sociabilités

Dans cette section, l'auteure explore la notion de plaisir dans le cadre des relations interpersonnelles entre visiteurs. Elle commence notamment par une observation : **l'usage des dispositifs de médiations multimédias est**, dans la majorité des cas, **collectif**. Les visiteurs s'emparent plus spontanément d'ailleurs des dispositifs lorsqu'ils sont en famille ou entre amis. De fait, le premier plaisir identifié est assez évident : celui d'échanger, de jouer et d'expérimenter collectivement. **Le plaisir de coopération** se manifeste chez les utilisateurs par une excitation visible et le partage expressif d'émotions diverses (joie, curiosité...). G. Vidal lit même, dans le silence concentré des usagers rassemblés autour d'un dispositif, la manifestation discrète de ce plaisir à faire collectif.

L'auteure évoque un autre plaisir, très présent chez les enfants notamment, qu'elle rapproche d'**un sentiment de fierté**. Les enfants rendus autonomes et responsables du matériel mis à leur disposition, et leurs actions valorisés par les adultes, tirent de la fierté de leur expérience.

L'auteure identifie un usage intéressant des dispositifs multimédias, **l'usage par procuration**. Ce dernier convoie **un plaisir bien particulier : celui de regarder l'autre jouer**, s'amuser. Il est présent notamment en famille : les parents prennent plaisir à observer leurs enfants manipuler les dispositifs. Bien souvent, d'ailleurs ceux-ci deviennent prescripteurs et encouragent leurs enfants à aller vers les ces derniers. Phénomène moins attendu et dont s'étonne l'auteure : cet usage et son plaisir associé s'observent également entre visiteurs ne se connaissant pas.

A cet égard, **la matérialité des dispositifs est importante**. Une grande table multitouche constitue une scène idéale d'interactions et co-consultations entre visiteurs, ce que n'autorise pas une tablette portée près du corps. L'auteure remarque d'ailleurs que les visiteurs critiquent spontanément les dispositifs qui isolent et ne suscitent pas le partage.

De fait, les dynamiques de sociabilité entre visiteurs les encouragent spontanément à aller vers les dispositifs de médiations multimédias et, par effet retour, les dispositifs de médiation multimédias encouragent à faire groupe et à échanger.

## 2. Les critiques

Dans cette section, G. Vidal remarque que **les visiteurs-usagers éprouvent du plaisir et**, dans le même temps, **le besoin de la critique**.

Il est à noter que l'auteure propose une interprétation de la critique différente de celle généralement visée dans les études de satisfaction. L'auteure n'entend pas la critique nécessairement, ou du moins pas seulement, comme une insatisfaction. Bien au contraire, lorsque les visiteurs formulent des revendications sur tel ou tel aspect du dispositif, comme une ergonomie plus intuitive ou des contenus plus adaptés, **ils témoignent d'une disposition à l'innovation** et d'un regard critique sur cette dernière. De fait le visiteur critique se pense **visiteur-citoyen** et se pose en relation et dialogue direct avec l'institution muséale.

G. Vidal rapporte comment les visiteurs passent sans cesse – au cours d'une même expérience – d'un élan de plaisir à la critique et identification de manques ou de limites. Ces dernières reflètent en creux les attentes des visiteurs à l'égard de ces dispositifs. Elle note notamment **que les visiteurs-usagers valorisent la dimension prescriptive des dispositifs** de médiation multimédia (par exemple,

encourager par le jeu à aller observer tel ou tel élément), mais rejettent un accompagnement trop directif.

### 3. Dépassement

Dans cette section, l'auteure explore la notion de plaisir associée au surpassement ou au contournement de difficultés et/ou de limites dans l'usage des dispositifs de médiation numérique.

G. Vidal expose en premier lieu que les dispositifs numériques permettent aux visiteurs de **dominer leurs limites de connaissances** (limites cognitives) autour d'un sujet traité dans l'exposition. Par le jeu et l'interaction, le visiteur apprend en s'amusant, sans besoin de connaissances préalables. A cet égard, la simplicité ergonomique est essentielle pour que ce plaisir apparaisse comme plein et l'expérience réjouissante.

Par ailleurs, et de façon très paradoxale, lorsque les dispositifs s'avèrent difficiles d'usage ou contraignants, l'auteure observe la naissance d'un autre plaisir chez les visiteurs : celui qui consiste à **dépasser les limites de la technique**. En effet, lorsque les usagers rencontrent des difficultés (contenus contradictoires, problèmes d'ergonomie navigationnelle...), cela stimule, chez la plupart d'entre eux, l'envie de se donner les moyens de poursuivre le jeu ou la recherche en utilisant des compétences techniques développées en dehors du musée, leur agilité numérique en quelque sorte. Les utilisateurs « contournent, conquièrent et négocient », par exemple en allant chercher des informations complémentaires sur leurs *smartphones*.

Le déploiement d'une habileté et d'une culture technique ou culturelle personnelle – notamment pour contourner des difficultés techniques – crée **un plaisir de l'ordre de la maîtrise**. Les visiteurs apprécient de se sentir acteurs de l'expérience numérique.

### 4. Repères

Dans cette section, l'auteure remarque les visiteurs éprouvent **du plaisir à retrouver des environnements** et/ou des usages numériques qui leurs sont **familiers**. Par exemple, des visiteurs évoquant une table multitouche comme « le grand iPad » manifestent **un plaisir de reconnaissance et d'appropriation visible**. Il s'agit des « repères », nécessaires à une expérience positive du dispositif, ou qui facilite tout du moins sa prise en main.

L'auteure remarque également la grande ambivalence de ce besoin de familiarité. Les usagers veulent des repères et sont prompt à la critique si leurs repères sont déstabilisés. Dans le même temps, les visiteurs désirent l'innovation, qui par définition rompt avec les usages de l'habitude. Sur l'ensemble des dispositifs présentés, l'auteur analyse **un incessant aller-retour des usagers entre plaisir, curiosité et frustration**. Les visiteurs tour à tour s'émerveillent puis critiquent (limites ergonomiques, manque de contenus, etc.).

L'auteure observe que, **lorsque les visiteurs sont placés en position d'acteur de l'innovation** – lorsqu'on leur demande par exemple de tester un nouveau dispositif numérique (casques de réalité augmentée, application...) et de formuler des retours qualitatifs – la frustration associée à l'identification de limites disparaît vite pour laisser place au **plaisir de l'expérimentation**. Les visiteurs identifient certes les mêmes problèmes, mais ceux-ci deviennent des prétextes à l'échange avec le médiateur. Les visiteurs éprouvent un plaisir manifeste à se sentir écoutés **en qualité de partenaires de l'institution**.

### 5. Rejets et résistances

Dans cette section, l'auteure remarque que le phénomène de dépassement observé plus haut a ses limites.

Chez certains visiteurs, et **lorsque la frustration est trop importante**, le dépassement est très vite remplacé par la **décision d'abandonner le dispositif**. Lorsque les utilisateurs se perçoivent sous contrainte (peu d'intérêt des contenus, surcharge cognitive...), c'est la décision de non-usage qui relaie la tentative de dépassement.

### En conclusion :

L'auteure observe que les publics de musée sont généralement dans une disposition d'intérêt et **d'ouverture aux innovations techniques et culturelles**. Les dispositifs numériques positionnent le visiteur en acteur de l'innovation et, ce faisant, symboliquement, en partenaire de l'institution muséale. C'est un dialogue délicat qui se joue entre le visiteur et le musée autour de ces dispositifs.

Nous retiendrons un élément central dans cet article : l'auteure pose **le plaisir** – l'expérience émotionnellement positive – comme **condition sine qua non et première à l'appropriation par le visiteur du dispositif** de médiation numérique. Sans cela, l'utilisateur abandonne rapidement ce dernier. Toute tentative de médiation est annulée et le dialogue avec l'institution est rompu.

Mais comment assurer ledit plaisir ? A l'aune des points établis dans chaque section, l'auteure conclue à une expérience réussie et plaisante pour le visiteur-usager lorsque **la technologie renvoie à une image de soi performante**, de visiteur actif et maître de sa visite, **dans le cadre d'une économie de temps et de charge cognitive**. En d'autres termes, le public attend du dispositif numérique qu'il lui permette d'apprendre plus vite et avec moins d'efforts qu'une visite muséale « classique » (lire des cartels par exemple). Paradoxalement, le visiteur est prêt à beaucoup d'efforts pour que le dispositif remplisse sa fonction, quitte à chercher par lui-même comment dépasser les limites de la technique.

Dans le rapport aux dispositifs numériques, se jouent en effet en creux des enjeux de confiance en soi et de confiance en l'institution. La réflexion de G. Vidal à cet égard nous semble d'ailleurs **faire écho à la notion très contemporaine d'« empowerment »** (de l'anglais *empowerment*) **des visiteurs de musée**, proposition qui consiste à autonomiser le visiteur et à développer sa confiance en lui, en ses capacités à comprendre et à parler des œuvres. Les dispositifs de médiation numérique participent à une forme de « capacitation » du visiteur, ils donnent sens à leurs usages en les mettant dans une posture de participant à l'innovation sociale, technologique et culturelle.

Les plaisirs associés aux dispositifs numériques relèvent ni plus ni moins **du plaisir d'agir**, et notamment d'agir au musée, qui mobilise savoirs, savoir-faire, imaginaire et émotions. **L'imprévu et les résistances** sont partie de ce plaisir de l'action, qui **rendent l'expérience du visiteur-usager si ambivalente** à l'égard des dispositifs de médiation numérique.

Nous retiendrons, de fait, que la réconciliation entre critique et plaisir pour le visiteur réside dans un **équilibre fin entre continuité** (trouver ses repères, mobiliser ses savoirs) **et innovation** (dépasser ses limites et découvrir de nouvelles manières). Assurément une leçon à retenir pour imaginer des dispositifs de médiation numérique engageant le visiteur et **éviter l'écueil de la frustration** et de l'abandon. On ne saurait que trop souligner à cet égard l'importance des tests utilisateurs et, dans le meilleur des cas, de la participation des publics à la conception des dispositifs qu'on leur adresse.