

# Nouvelles modalités d'appropriation et de partage au musée - les pratiques multiples de l'expérience de visite à l'époque de la culture numérique

---

Florence Andreacola

Sous la direction de MS. Poli et E. Sanjuan. - CNE

Thèse soutenue le 2 décembre 2015

---

## 1. Contexte

Le musée, ses visiteurs réels et potentiels sont concernés par la question du numérique qui touche de plus en plus d'aspects de notre société. On compte d'ailleurs de nombreuses recherches qui ré-examinent les pratiques culturelles à l'époque de la culture numérique (Donnat, 2009 ; Bigot, *et al.*, 2012 ; Octobre 2014). Cette thèse, en abordant la question des pratiques multiples l'expérience de visite dans le contexte d'une culture numérique, apporte des éléments susceptibles d'alimenter les questionnements déjà anciens sur l'impact du numérique sur les pratiques de visite (Le Marec, 1998 ; Vidal, 1998, 2006, 2012 ; Chaumier *et al.*, 2013 ; Eidelman, *et al.* 2014). Son originalité est liée à son inscription interdisciplinaire entre informatique, mathématique et sciences de l'information et de la communication par le biais de la muséologie et en particulier, la muséologie de la réception. Cet aspect intégratif de l'informatique et des mathématiques à des problématiques ancrées en muséologie est possible grâce à deux circonstances de la recherche : le co-encadrement de la thèse par Marie-Sylvie Poli, professeur en SIC et par Éric SanJuan, maître de conférences en informatique et son financement par une structure fédérative de recherche : l'Agorantic. Ce contexte a permis une acculturation au sein d'un laboratoire d'informatique (Laboratoire Informatique d'Avignon, LIA) pour comprendre un langage, des approches et certaines méthodes.

Concrètement, cette thèse s'inscrit dans l'axe A de la FR Agorantic « Culture et Numérique » dont l'objectif est d'étudier Internet comme une opportunité pour l'analyse, le partage, la médiation et les nouvelles formes d'appropriation de l'art, de la culture et du patrimoine.

Dans ce contexte, cette thèse propose de défendre une nouvelle approche théorique et méthodologique de l'expérience de visite à l'époque de la culture numérique. Nous nous intéressons en particulier aux pratiques numériques des visiteurs équipés dans la cadre de l'avant, du pendant et de l'après visite.

Cette recherche a été menée au Musée dauphinois, qui est pour nous un dispositif d'observation et d'expérimentation. Il s'agit d'un musée de société qui traite de questions qui font débat. Grâce à une convention assez rare entre le monde des musées et de la recherche universitaire, nous avons pu bénéficier d'un accès totalement ouvert aux données et à la possibilité de mettre en place des expérimentations en son nom. Il ne s'agit donc pas d'une monographie, ni d'une étude de cas, mais d'une recherche qui prend appui sur un lieu spécifique qui nous donne la possibilité de déployer complètement et en profondeur une méthodologie de recherche centrée sur notre objet : les pratiques numériques des visiteurs et visiteurs potentiels qu'ils déploient dans le cadre de leur expérience de visite à l'aide de leurs propres outils et leurs accès à Internet.

Notre problématique remet en question l'idée selon laquelle les fonctions d'appropriation et de partage des outils numériques et du web, portées souvent par un idéal de participation, sont exploitées lors de l'expérience de visite par les usagers du musée. Elle se nourrit de trois

constats. Nous relevons une centralisation de l'offre autour de grands acteurs du numérique que sont Google ou Facebook. Nous observons, ensuite, la puissance des discours promotionnels sur les nouvelles formes de participation en ligne (Proulx, 2014). En troisième lieu, nous observons la façon dont les acteurs culturels subissent une injonction à faire du numérique. Dans ce contexte, nous savons que les musées développent des stratégies et des dispositifs de médiation singuliers adaptés à leur politique d'établissement et à leur public qui peuvent entrer en contradiction avec les logiques de standardisation de l'offre des grands acteurs en ligne (Marty *et al.*, 2003). De plus, la participation, dans le domaine des musées, n'est pas une innovation portée par l'arrivée du numérique (De Varine *et al.*, 1989). Enfin, cette injonction à faire du numérique se heurte souvent à des verrous techniques, humains et économiques difficiles à lever.

Pour explorer cette problématique, nous traitons trois hypothèses de recherches. La première hypothèse porte sur l'existence d'usages numériques et de leur proportion au sein des interactions que déploient les visiteurs et visiteurs potentiels avec l'institution muséale. La seconde hypothèse considère que de nouvelles formes d'appropriation et de partage existent grâce aux modalités multiples avec lesquelles les visiteurs utilisent leurs appareils numériques et le web dans le cadre de leur expérience de visite. La troisième hypothèse consiste à reconsidérer les traces informatiques (données laissées par l'utilisateur lors de ses navigations sur le web et ses usages de technologie) d'appropriation et de partage comme des signes de l'expérience de visite à l'époque de la culture numérique.

## 2. Apports et limites de l'interdisciplinarité

Pour étudier et comprendre comment les visiteurs utilisent leurs outils numériques personnels et Internet dans le cadre de leur expérience de visite au prisme des dimensions d'appropriation et de partage des interactions qui en découleraient, nous développons une méthodologie interdisciplinaire que nous qualifions de méthodologie concertée.

Cette recherche nous place face à des difficultés en matière d'accès aux moments des interactions médiatisées, et plus spécifiquement, dans le cas de données numériques, nous sommes face à des problématiques relatives à l'accès à leurs contextes, au présupposé d'un nombre abondant de données et à leur fiabilité. Dans cette situation, le chercheur doit s'interroger sur le corpus à construire pour travailler son objet. Avant de nous poser la question de la nature de ces données, de leur complétude, de leur pertinence scientifique, nous sommes obligée de nous confronter à la problématique de leur accès. Cet accès repose d'abord sur l'existence d'usages suffisamment nombreux pour éliminer certains biais. En effet, se confronter au résultat d'un nombre faible d'usages peut obliger le chercheur à les considérer comme des données discrètes. L'idée selon laquelle travailler avec des données issues du numérique nous donne accès à un corpus élevé d'usages doit donc être prise avec prudence. Elle pourrait même être considérée, elle aussi, comme un discours promotionnel escortant le numérique, mais, cette fois-ci, ce discours serait destiné aux chercheurs. La problématique de l'accès aux données repose ensuite sur d'autres problématiques conditionnées par des enjeux qui peuvent être éthiques, techniques, stratégiques, politiques et matériels. Pour tenter de relever le défi de la constitution d'un corpus de données exploitables scientifiquement relatives à des pratiques numériques, nous avons développé une méthodologie interdisciplinaire qui relie l'informatique et les sciences de l'information et de la communication.

Une approche méthodologique concertée oblige aussi à une forme de précision dans le langage employé. Elle impose aussi une compréhension détaillée des caractéristiques des protocoles d'enquête et d'analyse propres, traditionnellement, à chaque discipline convoquée.

Elle permet, par contraste et association, de faire émerger des spécificités qui n'étaient peut-être pas mises en perspective de la même façon précédemment. Mais cette démarche interdisciplinaire n'est pas dénuée de risques en matière de justification de la validité du corpus, des outils de récolte et d'analyse ; d'exploitation des résultats ; de reproductibilité de la méthode ; d'enjeux professionnels.

Dans notre thèse, les verrous méthodologiques nous imposent de réfléchir à plusieurs possibilités. Une possibilité aurait pu être de choisir un protocole jugé pertinent pour la recherche et de l'appliquer à un nombre élevé de situations afin d'obtenir une quantité d'usages du numérique capable de rendre compte de ces usages dans une variété de formes. Une autre possibilité, celle que nous avons choisie, repose sur un travail exploratoire continu, une combinaison de protocoles de recherche et d'approche des données associées à la volonté de multiplier les points d'observation (dimension multifocale) grâce à l'interdisciplinarité.

Ce travail repose sur la mise en place de cinq protocoles d'enquête et a l'ambition de proposer, grâce aux résultats, de poursuivre les interrogations qui accompagnent notre problématique.

### 3. Principaux résultats

Cette recherche s'inscrit dans une approche de la muséologie de la réception qui s'intéresse à l'étude du rapport du visiteur à l'exposition et qui prend appui sur un paradigme écologique qui a la spécificité de tenir compte des interactions des acteurs avec leurs milieux dans une approche dynamique (Poli & Ancel, 2014). De la sorte nous nous distinguons du paradigme de l'efficacité (objectifs fixé, objectifs atteints en matière de réception) et du paradigme éducationnel (centré sur une logique de transmission des savoirs, et d'apprentissage qui aborde la médiation au musée dans une logique de formation tout au long de la vie). Ce positionnement est enrichi de notre approche informatique. Nous situons et définissons la spécificité de notre cadre analytique interdisciplinaire à travers le choix de la prise en compte des contextes de fabrication des données informatiques.

Pour présenter les apports de cette recherche, nous choisissons de suivre la chronologie de la mise en place des différents protocoles mobilisés : observation directe, analyse de journaux de connexion, entretien et questionnaires en ligne. Cela nous permet de comprendre comment ils s'enrichissent, comment ils vont nous mener à faire évoluer nos résultats sur les pratiques existantes et d'explorer le sens que les usagers donnent à leurs pratiques.

Le premier protocole d'enquête mis en place est l'observation directe pendant la visite d'une exposition temporaire. Ce protocole exploratoire est déclenché au mois de décembre 2012. Il a pour but d'affiner nos premières hypothèses et d'interroger l'existence d'usages d'outils numériques personnels par les visiteurs. Les premiers résultats obtenus nous amènent à nous interroger sur la représentation du musée.

Afin d'approfondir ces résultats, nous obtenons l'accès au journal de connexion du site web du Musée dauphinois. Concrètement, le journal de connexion contient les adresses i.p. : adresse du terminal utilisé pour se connecter au service en ligne, qui nous enseigne sur l'utilisateur. Ces écrits sont organisés en fonction du moment et d'une action liée à des informations contextuelles. Nous pouvons alors explorer l'activité en ligne des visiteurs du musée qu'ils soient potentiels ou effectifs dans une temporalité non circonscrite au moment de la visite. Les résultats obtenus à partir de l'analyse de ce journal de connexion nous conduisent à nous interroger sur « qui sont ces visiteurs en ligne » : s'agit-il des mêmes visiteurs que l'on retrouvera au musée ?

À ce stade, nous constatons la présence de *signaux faibles*. C'est-à-dire que nous notons un taux relativement bas en matière de proportion de pratiques numériques de la part des usagers du musée. Ce constat remet en question le postulat d'un accès à un nombre important de données relatives à des usages numériques (Latzko-Toth, Proulx, 2013). C'est pour dépasser cette problématique méthodologique que nous mettons en place une enquête par entretien et un questionnaire en ligne.

Nous avons commencé par interroger les visiteurs de l'exposition temporaire phare du Musée au moment de cette recherche. Nous avons interrogé des visiteurs sur une période de 7 mois dès le mois de mai 2013. Le guide d'entretien est construit sur la base d'une carte heuristique, conçue spécifiquement pour cette recherche. Ce que nous retenons de marquant dans les résultats issus de ce protocole, est la mise en évidence d'une représentation de l'espace d'exposition comme un lieu à part.

Ensuite, un questionnaire est lancé en février 2014. Il s'agit d'un questionnaire en ligne adressé aux abonnés du courriel d'information du Musée. Après une période d'un mois, nous rendons accessible le questionnaire aux visiteurs du site web du Musée. Ce questionnaire est conçu à partir des préanalyses de l'ensemble des protocoles qui viennent d'être cités.

L'outil informatique utilisé (Limesurvey) nous permet de paramétrer très librement l'ensemble des questions. Il s'agit donc d'un questionnaire spécifiquement créé pour cette recherche. Son originalité est liée à sa mise en place. Le chercheur disparaît derrière l'entité Musée ce qui permet de situer le questionnaire comme un outil participatif entre les visiteurs et le musée (Chaumier, 2007). Nous prenons en compte les données contextuelles *et* les réponses aux questions. C'est-à-dire que nous prenons aussi en compte le temps passé à répondre aux questions. Cette forme de l'enquête et sa signature institutionnelle ont contribué à obtenir un taux élevé (26%) de réponse au questionnaire. Les résultats de l'analyse du questionnaire nous apportent un résultat inédit : le processus de la familiarité muséale. Pour parvenir à dégager ce processus, nous avons utilisé un modèle d'analyse statistique de données appelé PLS – Partial Least Squares (Willaby, *et al.*, 2015 ; Cossu, SanJuan & Torres-Moreno, 2015). Ce modèle permet d'obtenir des variables exploitables pour faire émerger des corrélations significatives quand on est face à des signaux faibles. La façon dont nous appliquons le modèle statistique à un de nos corpus est un aspect qui peut venir enrichir de prochaines recherches sur les pratiques culturelles à l'époque du numérique, car il permet d'apporter une réponse à la problématique des données discrètes et donc de proposer qu'un signal, bien qu'il soit faible (en quantité), reste fiable (en qualité).

#### 4. Conclusion

Dans cette thèse, nous interrogeons de deux dimensions de la participation informatique de l'utilisateur du musée que sont l'appropriation et le partage. Notre recherche nous confirme que le visiteur et le visiteur potentiel sont à appréhender dans une temporalité longue qui n'est pas strictement centrée sur l'activité de visite, mais qui s'éclate dans divers espaces et durée par la prise en compte d'une relation au musée. Nos analyses nous obligent donc à penser plus précisément ce rapport du visiteur et visiteur potentiel au musée, comme institution. Mais nous pouvons aller plus loin : il nous semble évident désormais que la participation de l'utilisateur du musée doit se reconsidérer à l'aune d'un territoire qui n'est plus que physique et qui a une existence numérique, ne serait-ce que par la simple étape de consultation du site internet du musée. Ce positionnement est sans doute un préalable indispensable aujourd'hui

pour aborder des pratiques décentralisées et dispersées hors de lieux publics physiques qui sont les terrains familiers d'un chercheur en sciences humaines et sociales.

### Références bibliographiques

- Bigot (Robert). (sous la dir.). 2012. *La visite des musées, des expositions et des monuments*, n°281, Paris : Crédoc.
- Chaumier (Serge), Krebs (Anne) & Roustan (Mélanie). 2013. *Visiteurs photographes au musée*. Paris : La documentation Française.
- Chaumier (Serge). 2007. « Le public, acteur de la production d'exposition ? Un modèle écartelé entre enthousiasme et réticences ». p. 241-250. In J. Eidelman, M. Roustan, & B. Goldstein, *La place des Publics*. Paris : La documentation Française.
- Cossu (Jean-Valère), SanJuan (Éric), Torres-Morreno (Juan-Manuel) & El-Bèze (Marc) 2015. « Automatic Classification and PLS-PM Modeling for Profiling Reputation of Corporate Entities on Twitter ». In *Actes du International Conference on Application of Natural Language to Information Systems*. Passau.
- De Varine (Hugues). 1989. « La participation de la population : Principes ». p. 312-315. In Coll., *La muséologie selon Georges Henri Rivière*. Tours : Dunod.
- Donnat (Olivier). 2009. « Les passions culturelles, entre engagement total et jardin secret ». *Réseaux*, 153(1), 79–127.
- Eidelman (Jacqueline) & Jonchery (Anne). 2014. « Les indicateurs de la satisfaction dans l'enquête nationale "À l'écoute des visiteurs." » p. 309-332. In B. Schiele & L. Daignault, *Les Musées et leurs publics. Savoirs et enjeux*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Latzko-Toth, G., & Proulx, S. (2013). « Enjeux éthiques de la recherche sur le web ». p. 32-48. In C. Barats (dir.), *Manuel d'analyse du web*. Paris : Armand Colin.
- Le Marec (Joëlle). 1998. « Les publics de musées et les NTIC, de quoi est-il question ? ». *Musées au cœur de la muséologie québécoise*, 20(1), p. 27–30.
- Marty (Paul F.) et al. 2003. « Museum informatics ». *Annal review of information science and technology*, 37, p. 259–294.
- Octobre (Sylvie). 2014. *Deux pouces et des neurones. Les cultures juvéniles de l'ère médiatique à l'ère numérique*. Paris : Ministère de la Culture et de la Communication.
- Poli (Marie-Sylvie) & Ancel (Pascale). 2014. *Exposer l'histoire contemporaine. Evaluation muséologique d'une exposition : Spoliés ! L' "aryanisation" économique en France 1940-1944*. Paris : La documentation Française.
- Proulx (Serge). 2014. « Enjeux et paradoxes d'une économie de la contribution ». p. 16-31. In S. Proulx, J. L. Garcia, & L. Heaton, *La contribution en ligne. Pratiques participatives à l'ère du capitalisme informationnel*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Vidal (Geneviève). 1998. « L'interactivité et les sites web de musée ». *Publics et Musées*, 13, p. 89–107.
- Vidal (Geneviève). 2006. *Contribution à l'étude de l'interactivité - Les usages du multimédia de musée*. Pessac : Presses Universitaires de Bordeaux.
- Vidal (Geneviève). 2012. « De l'interactivité à l'expérience. Les usages des tables interactives dans les expositions scientifiques ». *Culture et Musées*, 19, p. 111–127.

Willaby (Harold W.) *et al.*. (2015). « Testing complex models with small sample sizes : a historical overview and empirical demonstration of what Partial Least Squares (PLS) can offer differential psychology ». *Personality and Individual Differences*, 84, p. 73–78.

Notice biographique

Florence Andreacola, enseignant-chercheure, Université de Grenoble-Alpes

Docteure en science de l'information et de la communication, membre de l'Équipe Culture et Communication du Centre Norbert Elias, elle mène ses recherches sur les technologies numériques, l'interaction sociale et le partage dans le contexte muséal.

Muséologue diplômée de l'Université de Liège, elle a participé à de nombreux projets d'expositions en France et en Belgique : conception d'expositions, médiations, études des publics.

[fandreacola@gmail.com](mailto:fandreacola@gmail.com)

[florence.andreacola@univ-grenoble-alpes.fr](mailto:florence.andreacola@univ-grenoble-alpes.fr)