

Critique et plaisir au cœur des usages des médiations numériques muséales

< Geneviève Vidal >

*LabSic-Université Paris13
99 av JB. Clément 93430 Villetaneuse
gvidal@sic.univ-paris13.fr*

DOI:10.3166/RIN.3.163-177 © AFDI 2014

< RÉSUMÉ >

L'analyse croisée de cinq études qualitatives d'usages de médiations numériques dans l'enceinte de trois musées permet d'identifier la diversité des plaisirs dans le cadre de l'ambivalence des usages interactifs. Ainsi, sont explorés les sociabilités, les critiques, le dépassement des difficultés et limites d'usages, les repères et le non-usage éclairant le rôle du plaisir par absence. L'analyse ouvre sur les enjeux esthétiques de l'expérience interactive, qui témoigne de la disposition aux innovations techniques et culturelles des publics de musées.

< ABSTRACT >

The cross-analysis of five qualitative studies of digital usages in three museums deals with diversity of pleasures and the ambivalence of interactive uses. Thereby, we explore sociabilities, critical posture, overcoming difficulties and limitations of uses, benchmarks, and the choice to not-use which sheds light on the role of pleasure by absence. The analysis opens on the aesthetic challenges of interactive experience that reflects the availability for technical and cultural innovations of public museums.

< MOTS-CLÉS >

Usages, musées, plaisir, critique, ambivalence, médiation numérique, disposition à l'innovation.

< KEYWORDS >

Uses, museums, pleasure, critical posture, ambivalence, digital mediation, availability for innovation.

1. Introduction

La mise en perspective de ces quatre dernières années d'études qualitatives d'usages de technologies numériques en milieu muséal ouvre sur de riches enseignements, en particulier l'ambivalence et les plaisirs des usages interactifs. Auparavant, il semble nécessaire de poser le cadre définitionnel des usages numériques et interactifs.

L'interactivité¹ dépasse le choix des options à disposition et recouvre les normes techniques, les codes banalisés pour saisir les scénarios et fonctionnalités des dispositifs. Dans une boucle de changements permanents, les interfaces de l'interactivité évoluent et l'étude de leur appropriation permet de saisir les significations d'usages. Dans le contexte du web 2.0, cette notion est remplacée par la participation-contribution, et absorbée par le paradigme du numérique, qui englobe les industries partenaires de la convergence technique et économique pour constituer un marché intégrant la créativité confondue avec la création (Tremblay, 2008).

Les acteurs de l'industrie informatique, des télécommunications, du déploiement du commerce électronique et les nouveaux acteurs de l'internet ont ouvert la voie au développement de l'internet mobile et des objets, qui a enclenché une omnitechnologisation des activités sociales.

L'expression « numérique » masque une informatisation sociale complexe, des réseaux pervasifs exploités par les agents du marketing orchestrant le thème de l'immersion et de l'intuitif. Or, il convient de ne pas craindre la complexité des réseaux, instaurés pour répondre à toutes demandes, voire même quand les besoins ne sont pas exprimés, mais traduits par des opérations de traçabilité et modélisation par recoupements de bases de données gigantesques, inscrits dans le processus du *big data*. L'expression numérique embrasse ainsi de considérables assemblages de technologies matérielles et logicielles, des programmes aux environnements hétérogènes d'information et de

1. La notion de l'interactivité a provoqué de nombreux échanges : des premiers travaux sur l'intelligence artificielle avec Licklider (années 1960) aux médias interactifs (années 1980-90) et nouveaux médias (années 2000 ; Jenkins, 2006).

communication. L'exploitation des technologies numériques donne lieu à la production de biens et services à l'obsolescence programmée. Ainsi, les acteurs de l'économie numérique captent l'attention des consommateurs-usagers avides et en même temps saturés d'innovations techniques et communicationnelles.

Cependant, ces usages numériques donnent lieu à des adaptations et négociations. Dès lors, une culture numérique diffuse ou pointue s'étend selon les normes instaurées par l'ordre social, économique et politique.

Nous engageons maintenant la question du plaisir au cœur des usages des médiations numériques muséales grâce à une analyse croisée de cinq études qualitatives d'usages (Vidal, 2012a ; 2012b ; 2011 ; 2010 ; 2009). Les usagers déploient une posture de plaisir. En s'emparant de dispositifs interactifs, ils donnent sens à leurs usages, qui participent d'innovations sociales et culturelles. Parallèlement, l'appropriation des technologies numériques de la part des médiateurs donne lieu à une exploitation des innovations pour engager un renouvellement des relations entre institutions et publics et le plaisir y concourt. Aussi, convient-il de ne pas considérer les usages comme simple réponse aux prescriptions, ou pour le médiateur face aux postures créatives des publics comme injonction à adapter son offre. L'analyse permet d'identifier les interactions de pratiques numériques et culturelles soutenant les usages des publics qui éprouvent de façon ambivalente du plaisir et le besoin de la critique. En conclusion, nous soumettons une discussion centrée sur les enjeux esthétiques relatifs à l'expérience interactive.

2. Analyse croisée

En adoptant une approche longitudinale et en considérant un corpus de données d'études de terrain homogène, dans la mesure où celles-ci concernent des usages des technologies numériques multimédias en contexte de visites d'expositions scientifiques, nous analysons les plaisirs associés.

Les sociabilités entre visiteurs stimulent les usages, ouvrant sur des critiques qui participent du plaisir de l'expérience de visite augmentée

par les multimédias. Les difficultés et limites d'usages qui suscitent les critiques ouvrent sur un dépassement de celles-ci fondé sur les relations avec l'institution qui se déploient durant les usages. Les visiteurs cherchent des repères, contournent les problèmes, trouvent leur rythme, s'écoutent et sont disposés aux innovations par le biais des expérimentations. Dès lors, tout ce qui va à l'encontre de ces plaisirs entraîne l'abandon, le non-usage, éclairant les plaisirs par leur absence.

2.1. Sociabilités

Les visites de musée en famille ou en groupe d'amis sont fréquentes. Aussi, les musées, qui ont depuis plusieurs décennies développé des médiations multimédias, proposent des jeux et plus récemment des dispositifs mobiles s'inscrivant dans la dynamique des sociabilités. Le parcours ludique d'une exposition avec un téléphone ou une tablette se déroule dès lors collectivement. Quand par exemple l'enfant porte une tablette (l'iPad doté du « jeu des métiers », dans l'exposition « Le Musée des Confluences dévoile ses réserves », Vidal, 2011), l'adulte s'approche pour valoriser ses usages et partager des émotions.

Si le parent garde la tablette, il donne la possibilité à l'enfant de jouer, d'expérimenter l'écran tactile. Ces plaisirs ne font pas oublier l'encombrement de la tablette quand le jeu proposé nécessite aussi l'emploi d'une carte RFID. Les jeunes publics, gênés par le port des deux dispositifs, chargent les adultes de porter la carte le temps de consulter les contenus (questions, vidéos), puis la récupèrent pour avoir le plaisir de badger les objets trouvés selon le scénario du jeu et d'obtenir la bonne réponse. Les adultes accompagnant les enfants et préadolescents, fiers d'être responsables du matériel, font de multiples allers-retours dans l'exposition, pour vivre le plaisir du jeu. Au moment du départ, les enfants ont du mal à quitter le jeu.

De fait, l'étude de la variable âge sert l'analyse du plaisir des usages intergénérationnels, pour établir l'heuristique du sentiment de plaisir durant les usages numériques dans l'enceinte des musées.

Sur un dispositif multi-écran (dans l'exposition « Économie »² à la Cité des Sciences et de l'Industrie (CSI), Vidal, 2012a), la variable âge semble pertinente pour relever le plaisir du jeu éprouvé, notamment le plaisir de relier le jeu aux connaissances préalables. Les usagers adultes souhaitent ce que le dispositif n'offre pas, à savoir l'accès à des contenus relatifs à la situation économique actuelle, dont ils veulent débattre. Les adolescents veulent surtout profiter de la dimension ludique du dispositif. Avec la table multitouche de cette même exposition, les adultes ne s'amuse pas, tandis que les adolescents semblent réjouis de manipuler des contenus abordés au lycée.

Les usages par procuration sont intéressants à retenir pour saisir le plaisir des interactions entre visiteurs autour des dispositifs numériques. Entre amis, une autre configuration d'usages interactifs au musée d'histoire de Nantes (Vidal, 2012b) permet de relever le plaisir de regarder jouer³. L'excitation du jeu peut provoquer l'échange des rôles. Dans ce contexte d'usages, nous avons retrouvé la richesse des échanges au sein des familles quand les parents laissent les enfants manipuler, pour prendre plaisir à les observer, à écouter les discussions. Cependant, quelques inquiétudes s'expriment de la part d'adultes à l'égard des usages multimédias de leurs enfants, qui ne lisent pas les textes. Mais généralement les adultes désirent donner aux enfants une certaine autonomie, pour leur laisser le temps de l'exploration, dans un contexte d'éducation informelle. En effet, la coopération, également source de plaisir, notamment au sein de groupes scolaires ou au sein de groupes d'amis, recoupe d'autres dimensions des sociabilités en milieu muséal. Que la position soit celle d'une mère, d'un grand-père, d'une tante, d'un enseignant, tous les adultes laissent découvrir, offrent l'accès à la culture, soutiennent l'apprentissage. C'est le plaisir diffus du partage d'un moment en famille ou entre amis ou camarades de classe autour de contenus patrimoniaux, scientifiques et d'une innovation technique et culturelle. Les échanges verbaux entre les utilisateurs abordent les émotions avec des contenus qui les intriguent, les touchent, mais le silence aussi est source de partage d'émotions.

2. Le nom de l'exposition une fois ouverte : « Économie : Krack, boom, mue ».

3. Nous avons également observé des usages par procuration entre visiteurs ne se connaissant pas.

La matérialité des dispositifs est par ailleurs importante, quand une grande table multitouche fournit la scène d'interactions et co-consultations entre visiteurs. Une tablette portée près du corps n'autorise pas toujours cette proximité, excepté dans le cadre de relations familiales, favorisant un temps convivial de partage, une connivence.

L'implication du corps, un des éléments de la médiation, est essentielle pour utiliser ces dispositifs, qui prennent en charge les actions du visiteur. Certes, ceux-ci prescrivent les usages par les fonctionnalités et le scénario, sans empêcher le hasard pour mettre de côté la posture de visite studieuse, pour éviter la lecture. Un téléphone à l'oreille, une tablette autour du cou, un grand écran tactile sous les doigts ouvrent sur une nouvelle ergonomie visuelle et tactile. L'IPad notamment devient, le temps de la visite, un objet personnel et précieux.

Nous pouvons également vérifier les plaisirs de la simplicité ergonomique, ponctuée de problèmes pourtant, du suivi du scénario sur le parcours-jeu, de l'expérimentation proposant un dialogue entre le musée et ses publics⁴. La technologie offre ainsi l'occasion de dominer les limites cognitives et de connaissances, par simples clics et par le jeu. Le tactile joue actuellement un rôle important pour saisir ce plaisir de dominer l'interactivité par la sélection glissée banalisée. Mais ce sentiment d'être doté d'un pouvoir grâce à l'interface tactile des multimédias actuels semble s'inscrire dans une ambivalence d'usages entre prescriptions et négociations. Il en ressort une expérience réjouissante pour la plupart des utilisateurs rencontrés.

2.2. Critiques

Les interactions au sein des groupes de visite qui procurent du plaisir au fil des usages des médiations interactives, n'empêchent néanmoins pas les critiques. Contrairement aux interprétations courantes durant

4. Ce dialogue est rompu quand les visiteurs deviennent internautes invités à retrouver le site de l'exposition avec un identifiant pour se connecter à leur parcours enregistré durant la visite, pour la poursuite du jeu. À distance, le cadre de référence n'est plus le même qu'au musée ; l'environnement immédiat de l'internaute à domicile ou sur son poste de travail semble conduire à protéger son espace et son temps.

les études de satisfaction, la critique ne recouvre pas (seulement) une insatisfaction. Elle recouvre une multitude de facettes de plaisir, de l'expression de l'analyse des dispositifs pour se penser visiteurs-citoyens en relation avec des institutions publiques acteurs du patrimoine culturel (arts, histoire, sciences...), à la valorisation de leurs usages et pratiques culturelles.

La critique instaure le dialogue entre publics et musées dans le cadre de rencontres ponctuées de prescriptions, émanant des institutions mais aussi des visiteurs. Les adultes prescrivent aux enfants (liens familiaux ou en milieu scolaire) de s'emparer des contenus muséaux, dans les cas étudiés par le truchement des dispositifs multimédias interactifs. Nous l'avons observé lors de nos études d'usages, en particulier au musée d'histoire de Nantes (Vidal, 2012b). Les publics désirent comprendre, sont heureux d'apprendre, mais visent aussi une expérience de visite grâce à leur exploration et aux inventions d'usages, dans un élan de plaisir de la visite, ponctuée de critiques, par exemple l'absence d'usages ludiques ou d'informations. Ils déclarent alors pouvoir approfondir certaines connaissances en dehors du musée, qui impulse ou relance les centres d'intérêts.

Décus voire frustrés, les publics cherchent au musée l'épanouissement de leurs goûts, dans toutes leurs nuances, pour l'histoire, les sciences, les techniques, sans rejeter la lecture ni les prescriptions, néanmoins discutées, se présentant comme invitations culturelles. Dès lors, des plaisirs s'expriment, mêlant le rapport sensible aux objets et autres contenus, y compris multimédias, et le rapport aux connaissances.

Établir des liens avec des connaissances préalables, d'autres pratiques, telles sont des marques de ce plaisir des usages multimédias en contexte muséal. Les visiteurs relient le musée et l'extérieur, par un discours qui ouvre sur un espace exogène. Autrement dit, l'exposition augmentée des multimédias stimule chez les visiteurs l'envie d'en parler en liaison avec des activités dans leur vie.

Les visiteurs formulent également des revendications, comme la présence humaine, le besoin de narration ou l'envie d'usages intuitifs dans les interactifs. Quand l'iPad dans l'exposition du musée des

Confluences (Vidal, 2011) inspire un élan globalement favorable, mais ne permet pas (à cause d'une connexion wifi instable) des téléchargements aisés des vidéos, les usagers critiquent la situation et contournent les vidéos, estimées trop longues. Même s'ils apprécient la mobilité et le jeu dans l'espace d'exposition, ils n'apprécient pas de devoir faire de multiples allers-retours. L'attente de réalité augmentée par ailleurs signifie le besoin de trouver des informations complémentaires sur les objets exposés. Ces critiques témoignent en fait d'une disposition à l'innovation des visiteurs.

Les critiques sont parfois virulentes. C'est le cas avec des visiteurs d'une exposition (« Ma Terre Première » à la CSI, Vidal, 2009) qui estiment que la médiation technique et culturelle détourne l'attention sur les contenus de l'exposition. Intéressés par la thématique, les visiteurs déclarent ne rien découvrir de plus à travers les contenus livrés par les appareils, pourtant attractifs (Iphone avec applications Sekai et Musetrek, encore peu connues en 2009). Les visiteurs relèvent des commentaires livrés sur le smartphone qui ne correspondent pas à l'espace dans lequel ils se situent, mentionnent les dysfonctionnements des réseaux pervasifs, de la réalité augmentée en milieu muséal. Ils ont perçu Musetrek comme un accompagnement directif, or, les utilisateurs revendiquent la maîtrise de la situation de visite et d'usages durant leur parcours. De plus, selon les visiteurs rencontrés, ces médiations techniques isolent, ne suscitent pas le partage, excepté pour échanger à propos du dispositif mobile.

2.3. Dépassement

Ces critiques donnent néanmoins lieu à leur dépassement. En effet, face aux difficultés (par exemple ergonomie navigationnelle (Vidal, 2011) ou identification sur le plan de sa situation l'exposition (Vidal, 2009)), aux déceptions (non-concordance entre vidéos et objets exposés par exemple), aux contraintes (comme les déplacements qu'ils évitent pour rationaliser la visite, tout en conservant le plaisir du jeu), les visiteurs s'emparent des médiations multimédias qui suscitent la curiosité et stimulent l'envie de se donner les moyens de poursuivre la recherche fondée sur des compétences développées en dehors du musée, nourrissant les usages interactifs dans le musée. Les usagers

contournent, conquièrent et négocient. Ils apprécient ce dépassement d'autant plus qu'ils estiment avoir dominé les prescriptions ou les limites de la technique.

Ainsi, les visiteurs surmontent les difficultés techniques, ergonomiques, cognitives, pour s'engager dans la délectation d'un jeu, d'une visite. Avec un jeu reliant les téléphones mobiles des visiteurs aux bornes via le *bluetooth* (Vidal, 2009), les jeunes joueurs, mais aussi les parents ne craignent pas de lire le mode d'emploi, les instructions sur les bornes et les panneaux qui donnent lieu à des échanges entre visiteurs parfois même externes au groupe. Ils cherchent à comprendre le fonctionnement et observent ce que font les autres visiteurs. Le jeu devient une occasion d'interaction tout en confirmant un goût pour les sciences en liaison avec le thème de l'exposition. L'utilisation de son équipement personnel est un autre élément qui concourt au plaisir de s'affronter aux problèmes techniques, de lire malgré le fait de ne pas avoir envie de lire. Du reste le cadeau proposé intéresse peu les usagers, préférant le défi, l'épreuve.

Le dépassement ne doit pas occulter les décisions d'abandonner le dispositif mobile en cours de visite augmentée, quand par exemple l'Iphone « individualise les usages » selon des visiteurs en groupe ou famille. Quand les utilisateurs mentionnent le peu d'intérêt des informations recueillies via les dispositifs mobiles, insuffisamment reliées au thème de l'exposition ou quand il y a surcharge cognitive ou frustration par l'impossibilité de trouver ce qui est recherché avec l'application fournie, quand les utilisateurs se perçoivent sous contrainte, le dépassement est remplacé par la décision du non-usage, que nous aborderons avec les rejets et résistances. Mais la plupart du temps, les visiteurs éprouvent l'envie d'être acteurs de l'innovation grâce au dépassement des difficultés, en s'appuyant sur des repères.

2.4. Repères

Les sociabilités, les critiques et le dépassement des difficultés avec les médiations numériques participent de la posture d'acteur de l'innovation des visiteurs, jusqu'à se sentir partenaires de l'institution qui offre une vitrine sur la recherche. Nous l'avons observé durant les

tests d'un dispositif de réalité augmentée à la CSI (Vidal, 2010) avec des chercheurs, animant l'atelier, de laboratoires de recherche optique⁵, dans le cadre de l'exposition sur les satellites « Objectifs Terre ». Cette proximité avec la recherche par les applications techniques a donné lieu à une agitation positive de la part des participants qui cherchaient des repères⁶, avec un casque de réalité augmentée⁷ les déstabilisant totalement.

Les testeurs ont reçu cette proposition en se référant soit à des technologies qu'ils connaissaient déjà (l'holographie, le GPS et les jeux), soit à ce qu'ils avaient déjà entendu dire à propos des opérations chirurgicales à distance et de l'aérospatial, soit à ce qu'ils lisent ou voient au cinéma et à la télévision. Les utilisateurs du dispositif ne se sont alors pas déclarés subjugués. Néanmoins ils éprouvaient le plaisir d'expérimenter et de participer à l'avancée des sciences et techniques, en se déclarant prêts à recommencer pour mieux saisir, en touchant, la technologie réalité augmentée. En revanche, ils n'ont pas mieux saisi les satellites, thème de l'exposition dans lequel le dispositif était déployé.

Les visiteurs cherchent ainsi des repères et parfois en trouvent, en se lançant dans les expérimentations des innovations proposées par les musées. Nous retrouvons ici l'ambivalence des usages numériques. En effet, les usagers veulent des repères, critiquent si leurs repères sont déstabilisés et en même temps ils désirent l'innovation qui rompt avec les usages stabilisés. La table multitouche par exemple, s'inscrit dans une filiation d'usages. De nombreux visiteurs évoquent le iPhone, « un grand iPad ». Cette inscription des usages permet une appropriation du dispositif. Cependant, ces premiers usages font l'objet d'une posture entre plaisir et confusion. Ils ont plaisir à découvrir une telle médiation innovante et en même temps ils puisent pour l'utiliser dans leur culture technique et culture muséale. Mais la confusion gagne quand les repères

5. Dans le cadre d'un projet de recherche intitulé REVES pour « Reality and Virtual Environment Symbiose » soutenu par l'Agence nationale de la recherche.

6. Le test durant 10 à 20 minutes par visiteur, c'est seulement après 10 minutes environ d'utilisation que le visiteur commence à s'émanciper du cadre de prescription d'usages, par des mouvements du corps et de la tête.

7. Technologie optique interfacée par un casque monoculaire (œil directeur droit) complété par un capteur digital, technologie logicielle visant à interfacier les contenus relatifs aux satellites.

et représentations sont perturbés, avec par exemple des modules de navigation (échelles Temps et Continents au musée des Confluences, (Vidal, 2011)) utilisés pour tout connaître d'une époque, d'une civilisation. Dès lors, soit ils ne pensent pas la limitation des collections du musée, soit ils appréhendent le numérique comme offrant un accès à l'immensité des connaissances. De plus, il y a vraisemblablement une volonté de tout faire, de tout voir, tout en s'amusant avec une technologie qui transfère sa puissance à l'utilisateur. Nous avons ici affaire aux représentations des technologies numériques sans limite. Par ailleurs, ces nouveaux usages donnent lieu à des rapprochements avec l'Internet et l'accès à une profusion de contenus sur les réseaux. Or, les usages des médiations muséales numériques ne correspondent pas aux usages stabilisés par ailleurs (moteurs de recherche, index...). Néanmoins, les utilisateurs apprécient l'invitation du musée qui offre la possibilité de s'emparer de l'innovation technique et culturelle.

Et dans un incessant aller-retour de plaisir et frustration, les visiteurs évoquent des limites ergonomiques (ne pas totalement maîtriser les fonctionnalités), cognitives (ne pas toujours se repérer dans la collection numérisée du musée). Leurs attentes ne sont pas comblées, quand ils ne retrouvent pas les contenus désirés (des images d'objets badgés durant le parcours-jeu avec l'Ipad dans l'exposition du musée des Confluences par exemple). Sans parler de la frustration de ne pas pouvoir accéder à la table à cause de l'affluence, conjuguée à des indisponibilités techniques.

Avoir des repères nécessaires pour s'emparer des innovations, quand le musée ne les offre pas, provoque un plaisir de créer une alternative pour le visiteur. C'est le cas quand ils inventent leurs usages sans se préoccuper de l'invitation du musée⁸. Ils éprouvent alors le plaisir de la découverte, voire de la transgression, déployant une posture réflexive à l'égard de leurs rapports à un objet intime, leur téléphone ou un smartphone valorisant l'image du visiteur branché.

8. Certains ont réussi à se connecter à YouTube sur internet alors que ce n'était pas prévu par le scénario d'usages (CSI exposition « Ma Terre Première »).

Ils apprécient aussi d'être écoutés quand ils acceptent de participer à l'enquête durant leur visite. Ils veulent que le musée tienne compte de leur imaginaire avec les innovations techniques, de leurs tests pouvant servir, selon les visiteurs rencontrés, la recherche et développement de nouvelles médiations. En effet, il semble qu'il s'agit prioritairement pour les testeurs d'utiliser le dispositif et non pas d'accéder à des connaissances.

La mission de diffusion des connaissances sur les innovations dans la société du musée est particulièrement appréciée par les publics associés le temps d'un test. Dès lors, manquer de repères c'est être acteur de la médiation en cours d'expérimentation.

2.5. Rejets et résistances

Comme nous l'avons abordé, les usagers font face à des difficultés de différents ordres tout en se délectant de leurs usages multimédias. Mais, nous identifions des rejets, résistances, échecs ou ce qui est interprété comme tels, qui éclairent aussi l'analyse des plaisirs des usages des médiations numériques muséales. Les difficultés d'ordre ergonomique ou cognitif, les dispositifs considérés parfois insuffisamment précis, ambigus ou n'étant pas dotés d'audiovisuels et applications attendus provoquent une confrontation avec l'innovation. Le musée est partenaire de cette épreuve, puisqu'il fournit un espace et un temps d'expérimentation pour fournir des contenus patrimoniaux et scientifiques. Ne pouvant surmonter les difficultés, les usagers sont alors amenés à fermer les images, les applications, à abandonner les dispositifs, à cause de la surcharge cognitive ou de la perturbation provoquée.

Le sentiment de ne pas pouvoir tout faire face à la profusion, aux possibles machiniques insaisissables, de ne pas trouver ce qui est recherché, de ne pas trouver une cohérence entre les dispositifs numériques et l'exposition peut rendre la quête d'usages inaboutie. Avant l'abandon, le plaisir du hasard, de l'imprévu est pourtant vécu par goût pour le numérique. La frustration est à son comble quand le visiteur ne peut appréhender le dispositif, ne sachant pas ce qu'il recèle. Avant l'abandon encore, un dépassement de la machine et de soi face à

la puissance de la technologie est tenté pour relever le défi. Mais quand des bugs ou des problèmes de géolocalisation (cas de la Sekai et complexité du fonctionnement du Musetrek dans l'exposition « Ma Terre Première », (Vidal, 2009)) surviennent, l'abandon est assumé. Les visiteurs sont alors attirés par d'autres manipulations proposées dans l'exposition, mais le contact entre visite de l'exposition et utilisation des médiations numériques est rompu. Le non-usage décidé démontre le rôle essentiel du plaisir durant les usages numériques en contexte muséal.

3. Conclusion et discussion

Nous avons exploré la question du plaisir au cœur des usages des médiations numériques muséales grâce à une analyse croisée de cinq études qualitatives d'usages. Les plaisirs identifiés recoupent les sociabilités, les critiques, le dépassement des difficultés d'usages, les repères, voire même le non-usage.

Les interactions entre visiteurs permettent le partage d'émotions mais aussi de critiques. Ainsi, les visiteurs-usagers des médiations expriment par les mots et les gestes des plaisirs de participer à des tests, de dépasser des limites d'usages pour se donner les moyens de poursuivre les expérimentations. Ils contournent les problèmes techniques ou la non-maîtrise des contenus, grâce à une habileté et une culture technique. Ils puisent également dans leur culture scientifique ou historique, se réfèrent à leurs pratiques culturelles et communicationnelles. Les publics utilisent d'ailleurs au fil de leur visite leurs dispositifs personnels, reliant le musée à l'extérieur. Ce plaisir de la maîtrise de la visite, des prescriptions et contraintes n'empêche pas le manque de repères durant les expérimentations. Mais, ce manque de repères donne lieu au plaisir de dépasser la situation déstabilisée, pour être acteurs des expériences numériques, et pour se délecter de nouvelles connaissances et de nouveaux savoir-faire. Du reste, les usagers apprécient la relation établie avec le musée offrant l'expérimentation et la reconnaissance de la posture de visiteurs acteurs des applications de la recherche, des innovations techniques et culturelles. Les représentations de ces dernières stimulent les dynamiques d'usages et les revendications notamment d'accès rapides

aux contenus, d'évitement de la lecture, de partage d'expériences ludiques renvoyant une image de soi performante, de technologies « intuitives », pour se sentir libres d'agir à leur guise, dans le cadre d'une économie de la visite muséale en termes de temps et de charge cognitive. Dans le même temps se présente le risque pour l'utilisateur de devenir une interface parmi les acteurs non humains, dans un environnement global technicisé, en milieu muséal également.

Nous souhaitons, pour conclure, mettre en discussion l'expérience interactive durant ces usages de médiations numériques muséales, qui présente des enjeux esthétiques (Vidal, 2012c). Le plaisir des usages numériques rejoint le plaisir d'agir, puisant dans un ensemble de savoirs et savoir-faire, qui s'entremêlent au cours de l'expérience. Pour participer à des expérimentations techniques et culturelles (notamment via le tactile, la réalité augmentée, les environnements pervasifs), les usagers mobilisent leur imaginaire et se libèrent de la réalité contraignante de leur vie quotidienne (Jauss, 1972/2007, 19-21). En devenant ainsi partenaires d'un médiateur institutionnel, les publics établissent des relations ponctuées d'usages imprévus, de résistances, de négociations avec les prescriptions, pourtant accueillies dans le cadre d'une ambivalence d'usages et de la réconciliation entre critique et plaisir (Benjamin, 1935/2003). Ainsi, le plaisir de mettre en débat le dispositif s'inscrit dans des pratiques culturelles et communicationnelles préalables. Nous l'avons maintes fois relevé lorsque les usagers engagent une expérience critique, puisant dans le plaisir des affrontements et de la mobilisation des pratiques diversifiées dans un mouvement endogène et exogène.

Entre continuité et innovation, l'usager reste ouvert aux expériences interactives, grâce à une disposition à l'innovation afin de déployer de nouvelles formes de réception de la culture, participant d'une diffusion culturelle renouvelée. L'expérience interactive relève ainsi de l'implication dans l'innovation du public-usager puisant dans des expériences précédentes et dans son imagination (Dewey, 1934/2005). L'usager éprouve le plaisir de l'épanouissement des émotions et des significations de ses usages.

Bibliographie

- Benjamin Walter (1935/2003). *L'œuvre d'art à l'époque de sa reproductibilité technique*. Éditions Allia, Paris.
- Dewey John (1934/2005). *L'art comme expérience*, Farrago. (Publications de l'Université de Pau), Pau.
- Jauss Hans Robert (1972/2007). *Petite apologie de l'expérience esthétique (petite conférence du 11/04/1972 à Constance Allemagne)*. Allia 2007, Paris.
- Jenkins Henry (2006). *Convergence Culture: Where Old and New Media Collide*, NYU Press, New York.
- Tremblay Gaétan (2008). Industries culturelles, économie créative et société de l'information. *Global Media Journal canadian edition*, vol. 1, n° 1, p. 65-88, http://www.gmj.uottawa.ca/0801/inaugural_tremblay_f.html
- Vidal Geneviève, avec la collaboration de Cecilia Jauniau, Ilaria Valoti (2012a). Pré-Evaluation des usages des dispositifs « Gérez votre portefeuille » et « Reliez les acteurs » de la future exposition *Économie à la Cité des Sciences et de l'Industrie* », novembre-décembre 2012.
- Vidal Geneviève, avec la collaboration de Cecilia Jauniau, Sabrina Hadid (2012b). Visites, usages et disposition à l'innovation au Musée d'Histoire de Nantes. LabSic – Université Paris 13, Maison de l'Histoire de France, Musée d'Histoire de Nantes, Château des ducs de Bretagne, avril-septembre 2012.
- Vidal Geneviève (2012c). Les tables interactives dans les expositions scientifiques. De l'interactivité à l'expérience. *Culture & Musées*, n° 19, p. 111-123.
- Vidal Geneviève, avec la collaboration de Cecilia Jauniau, Ilaria Valoti, Anne Gagnebien (2011). Analyse des usages de l'iPad et de la Muséotouch. *Le Musée des Confluences dévoile ses réserves*, présentée au Musée Gallo-Romain de Fourvière –Lyon, 16 décembre 2010-8 mai 2011, LabSic – Université Paris 13, Musée des Confluences, service développement et stratégie, Nathalie Candito, Centre Erasme, du 24 février 2011 au 30 juin 2011, <http://reseau.erasme.org/Evaluation-Ipad-au-musee-et>
- Vidal Geneviève, avec la collaboration de Cecilia Jauniau (2010). *Usages d'un prototype de Réalité Augmentée, de l'exposition « Objectifs Terre »*. Rapport d'étude, LabSic, Université Paris 13, Cité des Sciences et de l'Industrie, Dép. Évaluation et Prospective, du 24 novembre 2009 au 10 janvier 2010.
- Vidal Geneviève, avec la collaboration de Cecilia Jauniau, Ilaria Valoti (2009). *Usages des dispositifs Jeu de piste Bluetooth, Sekai camera, Musetrek*. Rapport d'étude de l'exposition « Ma Terre Première », LabSic – Université Paris 13, Cité des Sciences et de l'Industrie, Dép. Évaluation et Prospective, du 30 octobre au 18 décembre 2009.

