

# Étudier l'expérience des visiteurs pour identifier leurs processus d'apprentissage au musée

## Vers une conception d'EIAH adaptés à la visite non guidée

Marine Lagasse<sup>1</sup>, Daniel Schmitt<sup>2</sup> et Bruno De Lièvre<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Université de Mons, IPN & Université Polytechnique Hauts-de-France, LARSH  
marine.lagasse@umons.ac.be

<sup>2</sup> Université Polytechnique Hauts-de-France, LARSH, 59313 Valenciennes, France  
daniel.schmitt@uphf.fr

<sup>3</sup> Université de Mons, IPN, 7000 Mons, Belgique  
bruno.delievre@umons.ac.be

**Résumé.** Notre étude de l'expérience de visite se base sur les entretiens en rappel stimulé de 52 visiteurs de musées français et belges. L'accès aux micro-dynamiques de leur expérience permet de connaître leurs processus cognitifs et sensoriels adoptés *in situ*. Leur analyse éclaire finalement les processus d'apprentissage favorisés par le contexte de visite libre. Ceci nourrit les réflexions sur la conception d'EIAH adaptés au musée pour soutenir l'apprentissage autonome des visiteurs-apprenants.

**Mots-clés :** expérience des visiteurs, processus d'apprentissage, éducation informelle.

**Abstract.** Our study about the visit experience is based on stimulated recall interviews with 52 visitors of French and Belgian museums. The access of micro-dynamics of their experience allows to know their cognitive and sensory processes used on site. This analysis eventually sheds light on the learning processes that are fostered by the self-tour context. This contributes to the reflections on the design of learning devices adapted to museum that aims to support autonomous learning of learners-visitors.

**Keywords:** visitor experience, learning processes, informal education.

## 1 Introduction

La mission d'éducation des musées est inscrite dans la plupart des textes officiels qui définissent leur rôle [1]. Ainsi, selon la définition de référence issue de l'*International Council of Museums (ICOM)*, les musées « offrent à leurs publics des expériences variées d'éducation, de divertissement, de réflexion et de partage de

connaissances » [2]. Bien que la dimension éducative des musées semble communément admise, la manière dont elle s'opère reste encore peu documentée. Les recherches de Falk et Dierking constituent la référence dans ce domaine. Ils réalisent plusieurs études de terrain pour évaluer les apprentissages en sortie de visite et proposent des profils de visiteurs déterminés d'après leurs motivations à venir au musée [3].

En parallèle, les technologies sont de plus en plus sollicitées au musée, que ce soit pour dynamiser les visites ou pour pallier l'absence d'un guide. Toutefois, les recommandations pour la conception de dispositifs numériques prennent rarement en compte l'expérience de visite située puisque peu de recherches l'étudient en réalité [4(p. 46)]. L'émergence d'une nouvelle épistémologie de recherche et de moyens techniques modernes permet aujourd'hui d'avoir accès à cette expérience de visite. Ainsi, depuis 2010, Schmitt *et al.* [4] tentent de comprendre en profondeur l'expérience des visiteurs grâce à la méthode REMIND. Riches aujourd'hui de plus de 400 entretiens, leurs recherches donnent accès à des informations de qualité qui permettent de saisir les dynamiques de l'expérience de visite non guidée.

Nous réutilisons aujourd'hui une partie de leur corpus pour interroger la façon dont les visiteurs apprennent via le média exposition. En effet, l'exposition relève d'un procédé de médiatisation, au sens de Peraya [5], d'un discours institutionnel en vue de transmettre des savoirs scientifiques à un public étendu. Le média expositionnel est « spatial, objectal et social » [6], selon Davallon, mais se construit de plus en plus avec des dispositifs numériques qui proposent autant de formes d'environnements pour l'apprentissage. Nos résultats, bien qu'éclairant différents aspects de l'expérience de visite, permettent de faire émerger des pistes utiles pour la conception d'EIAH dans le cadre d'activités d'éducation informelle<sup>1</sup> comme les sorties au musée.

## 2 Problématique et méthode d'accès à l'expérience

Notre étude porte sur l'analyse de 52 entretiens de visiteurs de 5 musées français et belges : en Belgique, le *Muséum des Sciences naturelles de Bruxelles*, le *Musée du Doudou*, et à Strasbourg, le *Musée de l'Œuvre-Notre-Dame*, le *Vaisseau* et le *Musée Zoologique de Strasbourg*. Ces entretiens ont été réalisés selon la méthode REMIND [4] et sa variante REMIND-Contrast<sup>2</sup>, issues des études en *stimulated recall*. Leur principe général repose sur la stimulation de la mémoire du sujet par le visionnage de la vidéo de son activité. Le visiteur est équipé d'*eye-trackers* pour parcourir l'exposition en autonomie. Lors de l'entretien, le participant est amené à décrire et commenter son expérience *in situ* par le rejeu de la vidéo subjective.

---

<sup>1</sup> Education informelle et non-formelle font l'objet de définitions voisines. La visite libre relève de l'éducation informelle dans la mesure où l'apprentissage n'est pas encadré par un enseignement organisé et intervient dans un parcours autonome dont la dynamique comprend de nombreux échanges interpersonnels. Cf. p.ex. Garnier [7].

<sup>2</sup> REMIND-Contrast combine la méthode REMIND avec le principe de la Repertory Grid (RepGrid) issue de la théorie de Kelly [8]. La RepGrid consiste à faire émerger de l'expérience personnelle des attributs groupés en pôles contraires pour caractériser les situations vécues et décrites par la personne.

Notre étude vise à décrire les types d'engagements des visiteurs avec les dispositifs de médiation pour identifier leurs processus d'apprentissage spontanés en visite libre. Pour répondre à cette problématique, nous avons réalisé une analyse de contenu par « catégories conceptualisantes » [9]. Elle consiste à catégoriser les engagements des visiteurs envers le contenu de médiation, objet potentiel d'apprentissage. Outre les engagements, ces catégories révèlent différents processus cognitifs, sensoriels et sociaux qui renseignent les modes d'apprentissage des visiteurs. Notre approche se concentre dès lors sur la compréhension de la dynamique d'expérience, plutôt que sur l'évaluation d'acquis prédéterminés. En effet, le contexte d'éducation informelle et de l'apprentissage autonome étend les possibilités d'apprentissage bien au-delà de l'intention des concepteurs d'exposition [10]. Ainsi, il nous est apparu avant tout utile de mieux saisir les *processus* d'apprentissage adoptés par les visiteurs en situation de visite libre.

### 3 Résultats d'analyse et processus d'apprentissage au musée

Les activités récurrentes en visite libre sont ici mises en lien avec les processus d'apprentissage. Nous nous référons aux processus<sup>3</sup> définis par Musial et Tricot [11] en 2020.

L'expérience de visite apparaît avant tout comme une **exploration** de l'espace d'exposition. Cette découverte passe généralement par l'identification de certains expôts d'intérêt pour le visiteur : qu'est-ce qui est exposé, quels sont les attributs de tel ou tel objet ? Il s'agit alors de les **comparer** et de répertorier les particularités de chacun. Ces tâches sont en fait associées au processus de **conceptualisation (a)** : former un concept selon ses attributs, l'étiqueter et le mettre en relation avec d'autres. Les informations fournies par les textes de médiation soutiennent largement ce processus en donnant un nom, ou un titre, et en pointant les éléments particuliers de l'expôt<sup>4</sup>. Les visiteurs sont régulièrement à la recherche de ces informations pour identifier mais aussi comparer les expôts entre eux.

Le média exposition apporte par ailleurs des informations de natures diverses, notamment d'ordre sensoriel. La **confrontation physique** avec des objets matériels, la manipulation de reproductions, les visualisations animées ou encore les installations immersives sont autant d'occasions de découvrir autrement des objets ou des phénomènes. Ces dispositifs offrent des points de vue nouveaux et éveillent les sens des visiteurs qui peuvent alors mieux **se représenter** la réalité d'un animal, de l'usage d'un objet, de l'ambiance d'un événement ou encore de l'effet d'un phénomène. Ces représentations mentales, nourries de ces nouvelles informations, permettent en réalité de soutenir leur processus de **compréhension (b)**.

Les visiteurs relèvent d'ailleurs l'importance des **narrations et remises en contexte** des expôts afin de les aider à se représenter, ou s'immerger dans, des événements absents. Le processus de représentation est, dans le contexte du musée, grandement

---

<sup>3</sup> Les processus de Musial et Tricot sont numérotés de (a) à (c) dans le texte.

<sup>4</sup> L'expôt réfère à l'ensemble du matériel expositionnel qui peut être présent au musée comme élément de médiation. Le terme désigne ainsi autant les dispositifs que les œuvres, artefacts ou reproductions afin de s'adapter aux collections de diverses natures [12(p. 223)].

enrichi par les informations sensorielles ou émotionnelles émanant de ces histoires. Le contexte d'exposition apparaît de façon générale comme efficace pour transmettre des données provenant des sens et des émotions qui dépassent le cadre des connaissances formalisées, scolaires ou scientifiques. Ces contextes d'enseignement formel ne prennent généralement que peu en compte les éléments subjectifs ou liés au ressenti.

Enfin, les interactions sociales entre visiteurs encouragent l'engagement avec le matériel expositionnel. Premièrement, leurs échanges servent une forme de **médiation intra-groupe**. Les visiteurs font de nombreuses références face aux expôts que ce soit à la culture populaire (dessins animés, films, légendes, etc.) ou à des expériences personnelles passées (rencontre avec un animal, souvenir de voyage, etc.). La visite est également l'occasion de partager des compétences et des connaissances sur le thème de l'exposition (fait historique, identification d'un objet, d'un artiste, etc.). Ainsi, cette médiation entre visiteurs soutient le processus de **compréhension (b)**, en apportant des éléments différents de ce que le discours institutionnel communique. Deuxièmement, les visiteurs collaborent régulièrement lors de leur visite. Cette **collaboration** concerne les tâches à réaliser en visite, soit pour l'exploration globale de l'exposition, soit au moment d'interagir avec un dispositif. Les visiteurs se répartissent notamment les tâches liées à la sélection des expôts à examiner et à la lecture des informations. Ils peuvent également collaborer pour résoudre une énigme ou pour comprendre le mode d'emploi d'un dispositif interactif. Ainsi, la visite en groupe est l'opportunité de travailler la **pro-céduralisation (c)** de méthodes de recherche d'information et plus globalement celles d'exploration d'une exposition.

## 4 Qu'en retirer pour la conception d'EIAH ?

### 4.1 Structurer, visualiser et synthétiser

Les EIAH pourraient soutenir les processus cognitifs et sensoriels des visiteurs et enrichir ainsi l'expérience de visite. Tout d'abord, les EIAH offrent un espace étendu pour **compléter les informations fournies** par l'exposition. Ainsi, il ne s'agit pas forcément d'ajouter quantité d'informations mais plutôt de la structurer. Les synthèses et visualisations permettraient de regrouper des informations selon un fil conducteur ou une narration. Le visiteur pourrait alors s'épargner un travail fastidieux de récolte des informations réparties sur différents supports de médiation. Ces synthèses donnent par ailleurs la possibilité de croiser et comparer différents expôts plus aisément. Ceci aiderait plus globalement les visiteurs-apprenants à la conceptualisation des connaissances. Par exemple, expliciter les caractéristiques qui font appartenir telle espèce animale à telle famille ou mettre en parallèle des œuvres qui sont représentatives d'une évolution artistique en pointant les éléments qui les différencient.

Les visualisations et synthèses pourraient également s'attacher à indiquer ce qui n'est pas présent dans le musée. La sélection d'expôts est inhérente à la conception d'exposition et mène à ne présenter qu'une partie de ce qui existe. Ceci impacte dès lors les représentations que construisent les visiteurs sur un sujet. Par exemple, le contenu de l'EIAH pourrait rendre compte de la proportion réelle d'individus dans une

population donnée ou de la rareté d'un artefact à une époque. Quel est le nombre de renards blancs dans leur habitat naturel ? Combien de sculptures religieuses ornaient à l'origine la Cathédrale de Strasbourg ? Ainsi, le visiteur pourrait mettre en perspective son impression concernant certains expôts, qu'il rencontre en visite, avec la réalité connue et étayée de ceux-ci.

#### 4.2 Interactivité, interactions et immersion

Mais les EIAH ont l'intérêt plus particulier de pouvoir ajouter une **couche d'interactivité** à la visite. Bien que cette plus-value potentielle soit souvent mise en avant, la question des moyens pour la mettre en œuvre reste un point délicat. L'étude de l'expérience de visite semble permettre de dessiner quelques lignes directrices pour cette conception. Notamment l'apport de la collaboration et de la médiation intra-groupe pour l'apprentissage au musée incite à encourager les interactions sociales en visite libre. D'une part, elles mènent à l'engagement des visiteurs dans l'exposition et, d'autre part, soutiennent les processus de compréhension des visiteurs vis-à-vis du contenu de médiation. Les EIAH peuvent jouer un rôle de choix pour amener les visiteurs à échanger et collaborer de façon structurée et continue tout au long de la visite. L'interaction proposée par l'EIAH orienterait alors leurs échanges pour servir directement leurs apprentissages. Ainsi, la forme ludique apparaît comme une option aux multiples avantages [13] pour la visite au musée. Elle permet par exemple de définir des objectifs communs et de répartir des rôles parmi les visiteurs. L'EIAH pourrait alors structurer les échanges entre visiteurs pour viser des objectifs d'apprentissage plus explicites.

Au-delà de l'interaction entre visiteurs, les EIAH peuvent également **enrichir l'expérience sensorielle** par l'immersion. L'immersion, nous l'avons vu, n'exige pas forcément un environnement virtuel mais peut être suscitée par la mise en narration et la contextualisation. Si le musée donne à voir des objets authentiques, la mise en contexte dans leur environnement d'origine est limitée. Les EIAH pourraient alors participer à la reconstruction de ce contexte et présenter une narration dans laquelle les visiteurs peuvent être acteurs. Cette expérience interactive nourrirait alors les perceptions sensorielles des visiteurs et les aiderait à adopter d'autres points de vue sur un contexte peu ou pas familier. La contextualisation et la mise en rapport avec une histoire humaine servent généralement à offrir de nouvelles perspectives à propos des expôts (usages, valeurs symboliques, émotions rattachées, etc.). Ceci encourage les visiteurs à se représenter une réalité complexe et la représentation constitue en soi un levier intéressant pour le processus de compréhension.

## 5 Perspectives

L'étude de l'expérience de visite, selon la perspective personnelle des visiteurs, apporte un nouveau regard sur les modalités d'apprentissage au musée. Elle met en exergue une série d'éléments qui concernent la dynamique sociale, les processus cognitifs et les expériences sensorielles favorisés par la visite d'une exposition. Ceci nous permet dès lors de dégager des lignes directrices intéressantes pour la conception d'EIAH adaptés

au contexte de visite libre. Il apparaît que les EIAH peuvent soutenir les processus d'apprentissage en visite de plusieurs manières. Nous en avons pointé deux principales : la structuration de l'information et la nature de l'expérience à vivre au musée. Notre étude questionne plus largement l'usage des technologies dans les musées et leurs intérêts particuliers dans ce contexte. Les retours d'expériences des visiteurs mettent en effet l'accent sur l'apport de la sensorialité et de la sociabilité pour s'engager avec le contenu de médiation. Notre analyse montre que ces éléments peuvent directement servir l'expérience d'apprentissage autonome et marquent les visiteurs de façon positive. Alors si les EIAH peuvent structurer le contenu de médiation, ils peuvent également améliorer les composantes sensorielles et sociales du contexte de visite pour en enrichir l'expérience d'apprentissage.

## References

1. Rivet, M.: La définition du musée : Que nous disent les droits nationaux ? In : Mairesse, F. (dir.), Colloque juin 2017, Définir le musée du XXIe siècle, pp. 53-123. ICOFOM, Paris (2017).
2. ICOM « Définition du musée », <https://icom.museum/fr/ressources/normes-et-lignes-directrices/definition-du-musee/>, dernière consultation 10/05/2023.
3. Falk, J.: An Identity-Centered Approach to Understanding Museum Learning. *Curator : The Museum Journal*, 49, 151-166 (2010).
4. Schmitt, D., Aubert, O.: REMIND : A method to understand the micro-dynamics of the museum visitors experience. *RIHM*, 17(2), 43-70 (2017).
5. Peraya, D.: Un regard critique sur les concepts de médiatisation et médiation : Nouvelles pratiques, nouvelle modélisation. *Les Enjeux de l'information et de la communication* (2008).
6. Davallon, J.: Pourquoi considérer l'exposition comme un média ? *Médiamorphoses*, 9, 27-30 (2003).
7. Garnier, B.: L'éducation informelle contre la forme scolaire ? *Carrefours de l'éducation*, 45(1), 67-91 (2018).
8. Kelly, G. A.: *The Psychology of personal constructs*, vol. 1. © 1955. Norton & Co, New-York (1991).
9. Paillé, P., Mucchielli, A.: *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. 5e éd. Armand Colin, Malakoff (2021).
10. Schmitt, D.: Ce que "comprendre" signifie pour les jeunes visiteurs dans un centre de culture scientifique. *Questions de communication. Série actes*, 25, 225-236 (2015).
11. Musial, M., Tricot, A.: *Précis d'ingénierie pédagogique*. De Boeck Supérieur, Louvain-la-Neuve (2020).
12. Desvallées, A.: Cent quarante termes muséologiques ou petit glossaire de l'exposition. In : de Bary, M.-O., Tobelem J.-M., *Manuel de muséographie*, pp. 205-251. Séguier, Biarritz (1998).
13. Sauvé, L., Renaud, L., Gauvin, M.: Une analyse des écrits sur les impacts du jeu sur l'apprentissage. *Revue des sciences de l'éducation*, 33(1), 89-107 (2007).