

EMMANUELLE GAUZINS ET JOËLLE LE MAREC

Laboratoire Communication Culture et Société, ENS-LSH Lyon
Avec la participation de l'association Ad Hoc Médiation et Culture, Dijon

Mars 2003

**REACTIONS DES VISITEURS
FACE AU BAGDE / VISITE + :
PREMIER BILAN**

Introduction

L'étude réalisée fait suite à une réflexion sur les usages intégrée très en amont dans la démarche de conception du projet navigateur, à l'initiative du DIEM (en particulier Roland Topalian) Une première expertise du projet, centrée sur le problème de la personnalisation et mobilisant des résultats d'études antérieures sur les pratiques de visites, avait été présentée il y a quelques mois alors que le dispositif n'avait pas encore été expérimenté.

Cette étude a été entreprise au moment où une première version du navigateur a trouvé forme, à l'occasion de l'ouverture de l'exposition « Cerveau intime », avec le badge, la borne visite+ et le site associé. C'est donc à une phase précoce de l'expérimentation du dispositif que cette étude intervient. C'est pourquoi il n'est pas possible de parler d'une étude d'usages à proprement parler. Il faut du temps pour que des usages se construisent, et ce qui est observable au moment d'une telle études, ce sont plutôt des démarches d'identification de proposition nouvelles, les stratégies d'exploration de ces propositions, et l'anticipation des usages possibles.

Il est essentiel pour nous d'insister sur le fait que pour que des usages se développent, il faut leur laisser le temps d'émerger et de se construire, de s'ancrer dans des pratiques existantes, de faire leur chemin. C'est pourquoi nous avons mené cette étude dans l'idée qu'il s'agissait de tester un dispositif, de l'améliorer bien sûr, mais surtout, de le laisser s'installer dans l'environnement muséal, sans transformations radicales, pour que des usages puissent effectivement se développer.

Nous avons choisi de centrer l'étude sur les visiteurs de l'exposition en cours de visite, au moment de la prise en main du badge. Nous n'avons pas analysé les usages du site après visite, sachant qu'il serait nécessaire à terme d'étudier ces usages hors les murs, pour être cohérent avec les objectifs même du dispositifs. L'échantillon est relativement important pour un étude qualitative (40 visiteurs) et il s'avère après discussion avec Marie Claire Habib et Aymard de Mengin qu'il reflète une caractéristique du public de cette exposition : les personnes sont souvent venues voir spécialement l'exposition à cause de son thème.

Les résultats de cette étude mettent l'accent avant tout, sur le problème de l'accès à un dispositif innovant « caché », non attendu, non recherché par des visiteurs qui sont par contre fortement motivés pour visiter l'exposition. Nous avons rencontré très peu de visiteurs ayant et suivi le parcours modèle : borne visite+, puis utilisation du badge.

C'est pourquoi un premier ensemble de résultats porte sur les conditions d'accès et de reconnaissance du dispositif.

Les visiteurs ont réagi à la proposition une fois qu'elle leur a été présentée en détail par l'enquêteur : un second ensemble de résultats porte sur la manière dont les visiteurs réagissent à une proposition qui leur est présentée au moment de l'enquête, et anticipent sa signification et la manière dont ils pourraient ou non se l'approprier compte-tenu de leur style de visite, de leur rapport à la technologie internet, de leurs attentes vis-à-vis de la cité des Sciences, de leurs intérêts propres. Ces anticipations d'usages potentiels reflètent à la fois des attentes déjà exprimées par le public dans d'autres occasions (garder des traces de sa visite), et des attentes suscitées par les possibilités imaginées sur le champ (disposer des textes, revivre l'expérience, travailler à partir de l'exposition).

Les résultats ont fait l'objet d'une présentation le 6 mars 2003.

Méthodologie

Deux phases ont déterminé cette étude :

Une phase d'observation :

Son but était d'observer comment les visiteurs repéraient, interprétaient et appréciaient le badge.

Dès cette phase sont apparues des difficultés de compréhension et d'utilisation du badge.

Nous avons donc orienté notre recherche sur deux principaux axes :

- L'étude conditions d'accès aux services proposés (découverte, prise de contact)
- Le recueil des réactions des visiteurs après présentation par l'enquêteur du badge et la visite +

Une seconde phase : les entretiens qui se déroulaient en trois temps

Une **brève discussion** avec le visiteur afin de connaître sommairement sa manière d'utiliser le badge et les fonctions qu'il lui attribue (prise de note) :

Une **présentation de la borne visite +**, si le visiteur interrogé ne connaît pas toutes les fonctions du badge

Un entretien semi-directif

- préciser les façons de manipuler le badge, et les différentes fonctions que le visiteur lui attribue au cours de sa visite
- recueillir les commentaires du visiteur sur les fonctions du badge (visualisation du parcours sur la borne visite +, visualisation du parcours et des résultats sur Internet, récupération des textes de l'exposition sur Internet)
- anticipation de ce que peut être le site de l'exposition, articulation à une connaissance préalable de sites d'expositions
- anticipation des modifications éventuelles dans la manière de visiter, telles que se les imaginent les visiteurs interrogés dans le cadre très contraint de cette enquête

L'étude s'est déroulée de fin novembre à début janvier comptant 12 jours de terrain, en semaine, en week-end et pendant les vacances scolaires

description des personnes interrogées

Grâce à une fiche d'identification comportant les prénom, âge, lieu de résidence, type de visite, utilisation d'Internet, fréquence des visites de musées **nous avons pu connaître caractéristiques des personnes interrogées :**

31 entretiens ont été réalisés, 39 personnes interviewées

50% homme 50%femmes

toutes les tranches d'âges ont été représentées

50% provenant de paris et région parisienne et 50% de province

professions : importance des personnes issue du milieu médical, éducatif et social

Ent	sexe		âge						provenance				profession
	f	m	- 20 ans	20-29 ans	30-39 ans	40-49 ans	50-59 ans	+ 60 ans	Paris	Région parisienne	Province	Etranger	
tot 39	21	18	2	10	10	4	6	7	9	7	20	3	Milieu médical : 9 Milieu enseignant : 7 Milieu social : 4
	54	46	5	25	25	11	16	18	23	18	51	8	
1		+				+					+		Technicien
2		+					+		+				Scientifique retraité
	+							+	+				Scientifique retraité
3		+		+							+		Etudiant psychologue
4	+			+					+				Intermittente du spectacle
5	+				+				+				?
	+					+						+	?
6	+					+			+				Formatrice métier du social
7		+			+					+			Electronicien
8	+			+						+			Cherche emploi dans marketing
	+			+						+			Cherche emploi dans marketing
9	+				+						+		Neurologue
10		+		+							+		Etudiant médecine
11		+			+					+			Cadre à la poste
12	+						+				+		Métier milieu social
13		+			+						+		Formateur comédien IUT de Sciences
14	+			+							+		Guide, Palais des papes
15		+				+					+		Chemiot
16		+		+						+			Professeur de physique
17	+							+			+		Fleuriste
18	+							+			+		Enseignante retraitée
19	+				+						+		Pharmacienne
		+			+						+		Pharmacien
					+				+				Enseignante
20	+				+				+				Educatrice jeunes enfants
21	+			+							+		Psychologue du travail
22		+					+		+				Technicien
23	+			+								+	Psychologue
		+		+								+	Professeur de physique
24	+		+								+		1 ^{ère} S
	+		+								+		1 ^{ère} S
25		+			+						+		Professeur de lettres
26		+						+			+		Médecin retraité
27		+					+				+		Avocat
28		+						+			+		Médecin retraité
29	+							+		+			Enseignante retraitée
		+						+		+			Technicien retraité
30		+					+				+		Educateur
31	+						+		+				Cadre

L'appropriation du badge : les difficultés rencontrées par les visiteurs.

1. Les différents parcours de visite menant à la découverte du badge

L'appropriation du badge avec ou sans la borne visite + :

Différents types de parcours permettent de découvrir, de prendre conscience de l'existence du badge.

Un élément reste primordial la borne visite + mais elle est malheureusement très peu consultée.

De ce fait on distinguera deux manières d'appropriation de l'outil :

- l'appropriation du badge grâce à la borne visite +
- l'appropriation du badge sur l'espace de l'exposition, au cours de la visite...

Ceux qui utilisent la borne visite + se servent du badge en connaissance de cause excepté lorsqu'ils n'arrivent pas à la faire fonctionner.

Anne et Sophie (30-39) (40-49) (entretien 5)

- *Quel parcours avez vous fait pour comprendre son utilisation ?*

- *A : Ben, on a lu la borne.*

- *S : C'était déjà marqué dans le guide...Il y avait marqué...Il expliquait...Voilà : visite +. On a pris le guide pour avoir le plan de l'exposition et on a vu que l'on pouvait grâce au Pass Explora avoir accès à ce concept de visite+. On est allé aux bornes. C'était très bien expliqué. On a suivi ce qu'il y avait marqué sur les bornes et voilà...*

Les autres, les plus nombreux ne consultent pas la borne visite + et découvrent le badge au cours de leur visite, le manipulant sans connaître a priori ses fonctions.

Bertrand (30-39) (entretien 11)

- *J'ai vu une borne, j'ai glissé le badge sans savoir à quoi ça servait.*

La découverte se fait à différents moments de la visite : au début ou au cours de leur visite...

Les visiteurs nomment les éléments qui vont leur permettre de réaliser l'existence du badge :

- “ les fentes ” soit les lecteurs sont les éléments les plus visibles
- “ une pancarte ”
- “ des petites icônes sur les bornes interactives ”

Et d'autres réalisent son existence grâce aux visiteurs voisins :

Michel (+ 60 ans) (entretien 26)

- *En allant devant les machines, j'ai vu un petit garçon, j'ai même pas compris, mettre son badge et le retirer. Et je ne sais même pas ce qu'il en a fait. Alors j'ai essayé comme lui, après lui, de mettre mon badge. J'ai essayé et j'ai attendu...*

Difficultés d'utilisation :

S'ajoutent également les difficultés d'utilisations du badge que peuvent rencontrer aussi bien les personnes ayant consulté la borne visite + que les autres :

- Une personne par exemple s'est demandée comment insérer le badge (de quel coté faut-il le mettre ?)
- D'autres ne savent pas combien de temps il faut le laisser dans le lecteur : faut-il l'insérer et le retirer aussitôt, ou le laisser durant la consultation de la borne.
- D'autres ne savent pas quand le mettre pour obtenir un enregistrement.

Anne et Sophie (30-39) (40-49) (entretien 5)

- *Quand vous l'utilisez, vous le laissez dans la fente ?*

- *S : Nous, on le laissait. On pensait qu'il fallait le laisser pour...On savait pas s'il fallait l'insérer et le retirer ou le laisser pendant le temps de la visite. Donc, nous on l'a laissé.*

Vous l'avez mis pour marquer votre présence sur la borne, est-ce que vous l'avez également utilisé pour enregistrer vos tests ?

A : Pour la borne sur les odeurs, comme je l'ai laissé, je pense que ça a dû enregistrer.

- Enfin, les visiteurs semblent ne pas entendre le bip : aucun signal ne permet alors de comprendre s'ils ont bien inséré le badge.

Le manque d'informations :

Ceux qui n'ont pas vu ou su utiliser la borne visite + et qui ont eu des difficultés d'utilisation du badge, déplorent le manque d'information et proposent des solutions :

- *" le dire aux caisses " entretien 19*

- *" mettre panneau " entretien 19*

- *" donner un papier à l'entrée " entretiens 23 27*

- *" marquer quelque chose sur le badge " entretien 17*

conclusion :

Les visiteurs ont très peu d'occasions de pouvoir s'apercevoir que la cité leur propose un dispositif innovant. Dans la mesure où ils ne s'y attendent pas, c'est nécessairement lorsqu'ils y sont incités qu'ils peuvent être amenés à s'intéresser à une proposition nouvelle.

Or il y a un véritable empilement d'obstacles à l'identification de cette proposition nouvelle. Le dispositif est complexe, éclaté sur plusieurs objets non repérables d'emblée. Ainsi le ticket d'entrée, porteur du badge, ne peut pas apparaître d'emblée comme étant autre chose qu'un ticket d'entrée. L'exposition « Cerveau Intime » est très largement ouverte sur les espaces communs et rien ne signale un point d'entrée particulier auquel serait délivré une information spécifique sur les conditions de visite : la borne visite+ est située à l'extérieur de l'exposition. De plus, les bornes interactives sont elles-mêmes des objets banalisés et très autonomes dans la cité : rien ne peut permettre d'anticiper que cette borne-là pourra délivrer une information concernant des conditions

de visite particulières. Pour les visiteurs, il y a tout lieu de penser que les démarches d'accueil et toutes informations importantes sur les conditions de visite sont plutôt délivrées dans l'espace et le temps de l'arrivée à la cité des Sciences.

Cette situation est liée aux contradictions de toute démarche de test (d'abord expérimenter avant de promouvoir, mais sans promotion, difficulté d'observer des usages spontanés) mais en l'état actuel tout se passe comme si la cité offrait quelque chose à ses visiteurs sans manifester réellement son envie de l'informer de ce dont il s'agit.

Le nombre réduit des consultations de la borne visite + et les difficultés d'utilisation vont amener les visiteurs à imaginer des fonctions du badge, fonctions qui s'avèrent réelles ou fictives...

Les fonctions du badge

Selon les parcours des visiteurs, sont proposées différentes fonctions. Les premières qui viennent à l'esprit sont tout naturellement celles que l'on connaît déjà comme étant celles de l'objet que l'on manipule (donner accès, déclencher). D'autres sont celles qu'on suppose être les plus « attendues » de la part de quelque chose qui est supposé enregistrer, et cette fonction d'enregistrement ou de comptage est anticipée comme n'étant pas forcément au bénéfice du visiteur mais plutôt au bénéfice de la cité des Sciences.

Le badge constitue d'abord **un ticket d'entrée** pour 10 visiteurs. Ceux-ci peuvent dans un second temps découvrir d'autres fonctions.

Mais ce résultat indique que l'identification du badge est d'autant plus difficile que ce dernier prend la forme d'un objet banal: le ticket d'entrée du musée.

Raymond (+60 ans) (entretien 2)

- Selon vous quelles étaient les fonctions du badge ?

- R : Je n'avais pas d'idées préconçues. Le badge en général dans un musée ça permet de rentrer et d'en sortir et puis c'est tout. Je pensais que ça servait uniquement à ça. Quand j'ai vu qu'il fallait l'insérer, je me suis dit qu'on pouvait faire autre chose avec, mais je n'avais pas d'idées au départ !

Les visiteurs pensent également que le badge est **un déclencheur** : il permet la mise en marche des bornes. (9 visiteurs)

Delphine (20-29) (entretien 14)

- En arrivant devant les bornes interactives, j'ai inséré le badge, au début, pour commencer l'activité.

Ces visiteurs utilisent donc systématiquement le badge jusqu'à ce qu'ils découvrent la présence du bouton de déclenchement de la borne. Ce dernier propose une fonction identique à celle du badge, et pose problème aux visiteurs.

Certains utilisent même le badge puis le bouton pour initier l'animation.

Les visiteurs évoquent ensuite une autre fonction : **celle d'enregistrer, de mettre en mémoire**

Les visiteurs comprennent cette fonction soit en consultant la borne visite + soit en utilisant les bornes interactives dans l'exposition.

Mais que peut donc enregistrer le badge ? Certains parlent de résultats, d'autres de passages, d'autres mentionnent les deux possibilités.

Sébastien (30-39) (entretien 13)

- Dans un premier temps, je ne l'ai pas utilisé. Et puis, je me suis rendu compte au bout d'une demi-heure que ça avait une fonction de mémoire active de ce qu'on avait vu. J'ai commencé à l'utiliser, à voir des résultats et à me dire " Ah ! Tiens ! J'obtiens des résultats et ça s'enregistre dessus " voilà...

Marie-France (30-39) (entretien 9)

- En arrivant sur l'exposition du cerveau intime, j'ai vu qu'il y avait ce système de badge. Je l'ai vu d'abord sur la première borne qu'on pouvait glisser sa carte donc je me suis demandé à quoi ça servait. Donc je suis allée voir les bornes à l'extérieur de l'exposition et j'ai testé. J'ai vu qu'on pouvait s'inscrire, donner son adresse Internet pour avoir les programmes de la Cité en général et puis éventuellement revoir, mais ça j'en étais pas sûre, ce qu'on avait fait, ses performances, mettre en mémoire ces résultats.

Enfin, où retrouver ces résultats ?

- La borne visite + n'est jamais mentionnée
- Internet l'est plusieurs fois.
- Certaines personnes ne savent pas où retrouver les informations.

Yves (40-49) (entretien 1)

- Je me suis rendu compte en faisant les différents ateliers, que je pouvais enregistrer à la fin de l'atelier les réponses et apparemment d'après ce qui était expliqué à la fin ça doit obtenir un document avec le récapitulatif des différents ateliers, des résultats que l'on a obtenus.

- Vous pensiez que ça allait être récapituler où ?

- Je pensais que j'aurai un récapitulatif sur papier.

Un tiers des visiteurs pense que le badge permet à la Cité des Sciences de **“ faire des statistiques ”**. Le badge n'est pas un objet par lequel la cité des Sciences donne quelque chose aux visiteurs, mais un objet par lequel les visiteurs sont supposés donner quelque chose à la cité des Sciences.

Utilisation des statistiques selon les visiteurs :

Ces statistiques permettent à l'institution

- D'étudier l'utilisation des bornes : de *comptabiliser les visiteurs, de connaître leurs centres d'intérêts, de connaître les bornes qui ont le plus de succès*

Nathalie (20-29) (entretien 21)

- Alors vous aviez vu qu'on pouvait enregistrer ?

- Oui, j'ai pensé que c'était pour savoir où les gens se rendaient en fait.

- Dans quel but ?

- Peut-être pour savoir si l'aménagement est bien conçu. Il y a des bornes pas très visibles et puis voir ce qui intéresse le public.

- De connaître son public : *“ se rendre compte du public, quel est ce public au niveau sociologique et scientifique ”*

Jeannine (50-59) (entretien 12)

- C'est peut-être pour se rendre compte du public qui vient regarder l'exposition, quel est ce public au niveau sociologique et scientifique. Je pense que c'est ça mais sans plus...

Quand apparaît cette hypothèse :

A différents moments de la visite :

- Quand le badge n'a aucun effet sur la borne.
- Quand le visiteur voit les boutons alors qu'il pensait que le badge servait à déclencher l'activité...
- Quand les visiteurs réalisent au cours de leur visite que le badge a une fonction de mémorisation. Ils en déduisent que cet enregistrement sera au service du musée. Cette déduction peut être simplement naître à la lecture du texte « insérez votre badge et enregistrer vos résultats ».

Christine (20-29) (entretien 19)

- C : C'était marqué " mettez le badge et enregistrez votre visite " alors moi j'ai pensé que c'était pour faire des statistiques.

Pourquoi ?

La nouveauté du badge : les fonctions que le badge proposent sont inédites. Les visiteurs non avertis peinent à imaginer, à anticiper les fonctions du badge.

La forme : le ticket d'entrée muni d'un code barre sert habituellement à comptabiliser les entrées. Pourquoi ne servirait-il pas à comptabiliser les consultations des bornes ?

Société : nous sommes dans une société commerciale dans laquelle les études statistiques fleurissent et semblent devenir ordinaires.

Avis des visiteurs :

Enfin, trois visiteurs donnent leurs points de vue sur cette fonction :

- Deux hommes estiment cette démarche tout à fait normale

Jacques (50-59) (entretien 27)

- *Quelle était votre avis sur la fonction que vous aviez imaginé ?*

- *Ca faisait partie d'une démarche normale, savoir quels sont les centres d'intérêt d'une personne qui fréquente l'exposition.*

- Une femme s'inquiète tout le long de son entretien de l'utilisation des données recueillies par la cité des Sciences

Jeannine (50-59) (entretien 12)

- *Allez vous visiter l'exposition autrement, maintenant ?*

- *Oui je pense que je vais voir sur l'exposition avec un autre regard.*

- *Qu'est-ce qui va changer ?*

- *Les tests qu'on veut faire sur cette population...*

- *Je ne comprends pas...*

- *Les tests... Je veux dire que si on comptabilise et si c'est mémorisé sur un site on peut l'utiliser quelque part...*

Pareillement, il faut noter

- Qu'aucun visiteur n'a refusé d'utiliser le badge après avoir pensé à cette fonction.
- Que les visiteurs qui se sont exprimé sur leur manière d'utiliser le badge après avoir pensé que ce dernier servait à " faire des statistiques " l'ont introduit automatiquement dans les lecteurs.

Chantal (20-29) (entretien 8)

- *Est-ce que vous pouvez me raconter la façon dont vous avez utilisé le badge ?*

- CN : On a vu que l'on nous demandait à chaque activité ou borne et donc du coup très vite je me suis dit que c'était pour compter les visiteurs qui passaient. Du coup, on l'a fait automatiquement.

Enfin, une dernière fonction imaginée ou souhaitée serait que le badge **propose un parcours**.

- Un homme espérait y trouver un guide
- Un autre homme pensait que le badge proposait un parcours imposé : il permettait de mettre en marche la première borne afin d'avoir accès à la borne suivante.

Marie-Claire et Henry (+ 60 ans) (entretien 29)

- H : Il fallait mettre le badge dans la première borne et si on ne l'avait pas mis on pouvait pas aller plus loin. Mais j'ai vu qu'il suffisait d'appuyer sur un bouton pour avoir des informations....

- M-C : Moi j'ai cru que c'était un guide qui nous aidait à suivre l'exposition.

En conclusion

Des problèmes d'informations à plusieurs niveaux apparaissent :

- Quelles sont les fonctions du badge pour les visiteurs ?
- Comment l'utiliser durant la visite ?
- Quels usages la Cité fait du badge ?

Le badge est perçu comme un objet qui implique une contrainte plus qu'un service :

Les difficultés d'utilisation et de compréhension, l'attribution du badge comme un objet servant au musée et non au visiteur fait que le badge est perçu comme un outil de contrainte.

Enfin, le fait que le badge soit souvent perçu comme un moyen de faire des statistiques sur les visites, mais à des fins honorables d'amélioration plus qu'à des fins suspectes de captation d'information à valeur marchande, montrer à quel point les visiteurs font confiance à la cité, à quel point ils lui font crédit de ses bonnes intentions à leur égard Ce résultat en recoupe d'autres, concernant les pratiques de visite plus généralement.

PARTIE II : Réactions des visiteurs face à la visite + : l'intérêt des visiteurs pour ce concept.

Un deuxième volet de l'étude consistait à expliquer le dispositif et à discuter avec les visiteurs dans la situation expérimentale où on leur soumet une proposition nouvelle testée à l'occasion de l'exposition qu'ils visitent.

Les visiteurs interrogés manifestent leur intérêt pour des possibilités parfois difficiles à cerner précisément, mais qui rencontrent des intérêts pré-existants ou bien entrent dans le cadre d'un rapport de confiance et de disponibilité envers quelque chose qu'on n'attend pas a priori.

1 retracer son parcours et enregistrer ses résultats

Les visiteurs se sont exprimés sur la possibilité de **retracer leur parcours** :

L'enregistrement du parcours est surtout utile sur l'exposition même:

- Il permet de se repérer :

Maryvonne (50-59) (entretien 31)

- *Je trouve cela intéressant parce que comme les expositions sont imbriquées les unes dans les autres, cela permet de se repérer et de voir ce qu'on avait déjà fait ou pas.*

- (les deux tiers) L'idée la plus récurrente est que grâce à cette fonction : on sait ce qu'on a vu ou pas, on sait si on a oublié des choses ou pas....

Chantal et Charlotte (20-29) (entretien 8)

- *CH : Ça permet d'être plus méthodique. C'est pas mal parce que parfois on est perdu dans le circuit et ça permet de voir où on en est.*

- *CN : L'expo n'est pas très grande là on se repère assez facilement mais c'est vrai que c'est pas mal. Ça nous permet de dire " voilà, là on a fait ça, là on a pas fait donc on peut y aller ". C'est bien.*

⇒ Le badge permet au visiteur d'être observateur de sa visite, il donne une vision de ce que le visiteur est en train de faire. Il permet de maîtriser la visite et l'espace de l'exposition. On pourrait alors se demander si sa place n'est pas à l'intérieur même de l'exposition.

D'autres sont plus septiques sur ce projet. (1/3)

- Certains préféreraient un plan papier.
- Certains pensent que c'est inutile
- D'autres pensent que cette possibilité de retracer son parcours est inutile dans ce contexte :

En effet, pourquoi retracer un parcours qui est aléatoire ?

Sophie (30-39) (entretien 20)

- *Mais le parcours dans le sens tel que je l'ai fait ?*

- *Oui*

- *Ca je m'en fiche. Je l'ai fait d'une manière aléatoire : il y avait trop de monde à certaine borne. C'est pas l'itinéraire qui m'intéresse. Par contre pour mémoriser ce qu'on a fait, savoir ce qu'on recherche, c'est plus facile. Si on a besoin de rechercher des infos.*

Enfin, l'espace est réduit et les personnes pensent se souvenir de ce qu'ils ont fait.

Alain (50-59) (entretien 22)

- *Et le fait de revoir votre parcours et vos résultats sur Internet, ça ne vous intéresse pas ?*
- *Je pense me rappeler de ce que j'ai fait. Je ne sais pas si c'est vraiment intéressant de perdre du temps à aller voir mon parcours sur Internet !*

⇒ Certains préféreraient l'utilisation d'un tel outil sur l'ensemble de la cité des sciences.

Valérie et Régis (20-29) (entretien 23)

- *R : L'intérêt s'est de se demander " Ah ! Tiens ! Je ne suis pas passer par-là.... " " Qu'est-ce qu'il y avait ? " " Est-ce que ça m'a intéressé ? "*
- *V : On se disait ça de la Cité en général ; c'est que pour se repérer ce n'est pas évident. On a tendance à refaire les mêmes...*
- *R : Pour ceux qui viennent au quotidien ça va, mais nous c'est la première fois qu'on vient... On se demande où aller. On part en haut ? En bas ? On monte pour redescendre. Il n'y a pas de fléchage, d'orientation précise. C'est vrai qu'avec un badge et un plan : on se dit bon j'attaque par ce côté là... Maintenant si ça sert que pour le cerveau....*

Peu de personnes s'expriment sur l'intérêt de retrouver son parcours sur le net. L'intérêt est plus contrasté

- Le badge permet de se remémorer la visite, d'avoir du recul sur ce qu'on a fait, de préparer une visite prochaine.
- Pour certains le parcours enregistré ne servira pas, n'a pas d'utilité

Julien (20-29) (entretien 3)

- *Je trouve ça vraiment... C'est super comme idée. Le fait de pouvoir retracer son parcours à la sortie et avoir une trace de sa visite, ça imprègne plus la visite, ça permet de se remémorer les points qu'on a faits. Des fois, on visite une expo et à peine sorti, on a déjà oublié ce qu'on a fait, alors que là, c'est vraiment retracer le parcours et après avoir la base sur Internet les textes qu'on a envie et qui nous ont intéressés. Je trouve ça super comme idée.*

Les visiteurs ont également mentionné le fait que le badge permettait **d'enregistrer ses résultats**
Intérêt sur le net seulement :

1/3 des visiteurs pense que cette fonction est avant tout ludique

1/3 des visiteurs pense que cette fonction est intéressante pour des tests particuliers.
Ils seraient intéressés par cette fonction mais pour des bornes spécifiques :

- des bornes proposant des tests de logique ou de mémoire

Gaël (30-39) (entretien 7)

- *C'est plus un caractère ludique que scientifique parce que bon comme je vous l'expliquais tout à l'heure il y avait des paramètres qui étaient faussés. Moi j'ai déjà fait des tests de logique pour voir quelles étaient mes capacités mais c'était dans un cadre individuel et bien strict. Là, c'est plus ludique on apprend à connaître notre cerveau. De ce point de vue là, mes résultats m'intéressent moins que si je les avais fait de manière plus sérieuse.*

- des bornes concernant personnellement le visiteur...

Chantal (20-29) (entretien 8)

- CH : Ça dépend du thème, parce que s'il y avait des tests de personnalité ou des choses comme ça qui touchait plus àdans lesquels on apprend plus de choses sur nous, c'est peut-être intéressant de les récupérer. Là, on n'a pas fait tous les tests.

1/3 des visiteurs pensent que cette option n'a pas intérêt : la lecture des résultats sur l'exposition suffit.

Jacques (50-59) (entretien 27)

- Les résultats des tests de mémoire : je les ai lus, je les ai faits. Récemment j'ai fait une expertise psychologique alors je ne suis pas sûr que les tests en diront plus.

Et enfin, un visiteur espère pouvoir réfléchir chez soi sur des bornes qu'il a consultées en s'amusant...

Joseph (20-29) (entretien 10)

- Euh ! Je trouve ça bien, là on s'amuse plus, on ne fait pas ça sérieusement. Euh ! Oui sérieusement. On fait plus ça en s'amusant sans réfléchir à ce que ça peut nous apporter, et le fait de retrouver ça, ça nous permet de réfléchir, tous les résultats c'est avantageux.

2 Intérêt du badge réside dans la post-visite

La grande majorité des personnes s'exprimant sur le concept du badge pense que l'intérêt du badge réside dans la post-visite : le possibilité de retrouver et de continuer la visite de l'exposition sur Internet.

Anne et Sophie (30-39) (40-49) (entretien 5)

- Qu'est-ce que vous pensez de ce navigateur ?

- A : Sur le site ? Oui moi j'ai pensé que c'était vraiment dans ce but là qu'il avait une fonction intéressante.

Le site lève les contraintes de l'exposition :

Selon eux, le site Internet, le fait de retourner sur Internet après la visite de l'exposition peut être une réponse aux difficultés et aux contraintes qu'ils ont rencontrées sur le lieu de l'exposition :

- le problème du temps,
- de la densité des textes et de l'expo en général,
- des personnes présentes qui vont entraver le déroulement de leur propre visite.

Anne et Sophie (30-39) (40-49) (entretien 5)

- A : L'exposition c'est comme toutes les expositions, c'est déjà un aperçu souvent on veut aller un petit peu vite parce qu'on veut en voir un maximum après en revenant sur le site je pourrai m'arrêter en revenant sur le site plus longuement sur des choses.

Pierre (20-29) (entretien 16)

- Et il y a celles aussi auxquelles on fait la queue si on pouvait les retrouver sur Internet, ce serait bien...

Le site est donc un moyen de reprendre à tête reposée ce qui a été vu au cours de l'expo.

Le site répond également à une frustration que le visiteur ressent lorsqu'il repart les mains vides de l'exposition.

Marie-France (30-39) (entretien 9)

- *Non, mais en fait quand on visite une exposition ce qui me gêne c'est qu'en définitif on ne rapporte aucun document, on a l'impression de quelque chose de fugace. C'est clair on ne retient pas tout. Il y a des choses qu'on aimerait relire ou revoir. Et peut-être par ce biais là, ça nous permettrait d'aller voir ce qui nous a intéressés et dont on ne se souvient pas totalement.*

Il permet d'inscrire l'exposition dans une continuité dans le temps et dans l'espace de l'exposition.

Anne et Sophie (30-39) (40-49) (entretien 5)

- *Et de savoir que vous allez retrouver les textes de l'expo ?*

- *S : C'est un mieux, c'est une continuité dans le temps. Moi ce qu'il y a c'est que j'habite à côté, je peux revenir plusieurs fois sur cette exposition, mais mon amie qui habite en Suisse, pour elle c'est formidable.*

Les visiteurs vont alors donner deux fonctions majeures au site :

Le site est un moyen d'approfondir la visite

Mais qu'attendent-ils du site de l'exposition ?

Les plus nombreux (20) espèrent pouvoir approfondir ou revoir ce qu'ils ont appris dans l'exposition et espèrent trouver " *les textes de l'exposition* "

Pierre (20-29) (entretien 16)

- *Parce que là en fait l'ennui c'est que souvent dans une exposition lorsque vous avez des textes longs comme ça à lire, des fois on le lit et des fois on ne le lit pas. On le fera peut-être plus sur Internet si on est particulièrement intéressé.*

Carole / Christophe / Christine (20-29) (entretien 19)

- *C : Rien que pour avoir les textes pour les relire un peu plus tard. Des fois on comprend un peu plus de choses quand on a un peu plus de recul...*

Retrouver les textes de l'exposition sur Internet est la fonction la plus appréciée du site et même du badge.

Cette fonction est souvent mise en parallèle avec l'absence de catalogues d'exposition de la cité des sciences et l'impossibilité de revoir, poursuivre, approfondir ce qui a été vu durant la visite.

Il est d'autant plus intéressant de trouver ces textes sur Internet que ces derniers sont perçus comme des textes de vulgarisation scientifique de qualité...

Bertrand (30-39) (entretien 11)

- *C'est bien de savoir que l'on peut récupérer les textes sur Internet parce qu'effectivement là où on passe il y a des choses fort intéressantes. On n'a pas le temps de tout retenir. C'est de la vulgarisation. Il y a un aspect pédagogique qui est important, qu'on ne va pas retrouver ailleurs. Si on se renseigne sur un thème on va tomber automatiquement dans la technique pure et la pour un néophyte, on est complètement larguer...*

D'autres aimeraient disposer de documentations complémentaires, de lexiques : des " *informations complémentaires* ", " *les documents qui sont dans l'exposition ou des documents en plus* ", des *connaissances scientifiques*.

Julien (20-29) (entretien 3)

- *J'aimerais bien trouver des informations complémentaires, des articles plus développés par rapport aux choses qui ne sont pas traitées en profondeur ici parce qu'on ne peut pas tout traiter en profondeur.*

Charlotte (20-29) (entretien 8)

- *CR : Un compte rendu des principales informations et peut-être des liens pour approfondir avec un lexique, d'œuvres qui parlent du sujet, d'autres sites Internet qui parlent du sujet, un relais pour approfondir l'information de l'exposition.*

D'autres décrivent le site comme *une source d'informations ou de données*

Cette définition du site comme un lieu de contenu, de savoir, crée chez certains visiteurs des usages particuliers... Ils concernent les visiteurs scolaires, les professeurs.

- Les professeurs sont les premiers à imaginer l'utilisation future qu'ils feront du site :
- Des lycéens, étudiants pensent également utiliser le site afin de préparer leurs examens ou exposés.

Véronique (40-49) (entretien 6)

- *Je vais l'imprimer chez moi comme j'ai le matériel et je vais m'en servir pour les cours. J'ai pensé même à d'autres cours parce qu'il y a des étudiants qui auraient du voir cette expo mais on n'a pas le temps, donc ce que je vais faire je vais voir ça sur Internet à la bibliothèque du lieu de formation en utilisant tout ce matériel.*

(...)

- *Je me suis dit " je n'avais pas préparé autant " : je suis venu au congrès de neurophysiologie, de psychiatrie neurophysiologique, j'avais acheté des cassettes pour le préparer avec mes étudiants. Mais pour l'expo elle-même maintenant c'est avoir accès à Internet, la préparer avant, et, venir voir, et voir ensemble avec les textes que j'aurai trouvés sur Internet pour approfondir le travail qui aura été fait là.*

Cette fonction est d'autant plus intéressante que cette exposition concerne personnellement beaucoup de visiteurs qui sont prêts à revenir sur ceux qu'ils ont appris :

- Soit professionnellement : les personnes travaillant dans le domaine médical, des psychologues, le domaine social (les formateurs d'assistante maternelle...)
- Soit intimement : les personnes âgées, les personnes ayant eu des problèmes de santé.

Ces personnes là sont prêtes à approfondir l'exposition grâce au site.

Le site peut également permettre de revivre la visite

Le site n'est plus perçu comme un moyen d'approfondir l'exposition mais comme un moyen de revivre l'exposition chez soi...

Par exemple

- un visiteur va décrire le site comme pouvant être " une exposition sur ordinateur "
- ou un second va demander au site de " *peut devenir un outil interactif qui fait bien ressentir ce que c'est que d'être dans une expo...* "

Joseph (20-29) (entretien 10)

- *Maintenant que je vous ai expliqué les fonctions du badge, qu'est ce que vous en pensez ? Je trouve ça génial... Je trouve ça carrément génial de se servir de son ordinateur et tout simplement qu'il y ait une exposition sur ordinateur après, de voir les résultats des jeux.*

Sébastien (30-39) (entretien 13)

- *Comment j'imaginerais le site ? Il peut proposer le même type de voyage que dans l'expo en ayant dans les arborescences la possibilité d'aller plus en profondeur sur les thèmes.*
- *Le même type de voyage ça veut dire...*
- *Ca veut dire, j'imagine une page avec le graphisme de ça avec " ce que je suis ", " ce que je ressens "...et puis en cliquant on arrive dans " ce que je ressens " et à ce moment il y a peut-être la possibilité d'écouter tous les sons qu'il y a dans la grande case où on est assis et on écoute tous les sons et ça peut devenir un outil interactif qui fait bien ressentir ce que c'est que d'être dans une expo...*

Les plus nombreux définissent le site par rapport à ce qu'ils ont aimé ou pas aimé , à ce qu'ils aimeraient revivre ou non.

Le site ne permet pas seulement de se remémorer l'expérience de la visite, il permettrait aussi la création d'une nouvelle expérience de visite à partir de ce qui a été vu : d'où la demande de retrouver les interactifs, les vidéos.

La seule difficulté qu'il n'aimerait pas revivre dans le site : se perdre

Clémentine (20-29) (entretien 4)

- *Comment imagines-tu le site ?*
- *Très joli. J'espère qu'il sera moins compliqué qu'ici. C'est un peu dur de se repérer dans l'espace. Facile d'accès pour retrouver l'expo en particulier.*

Enfin, cette manière de concevoir le site comme un moyen de revivre l'exposition amènent quelques visiteurs à anticiper des usages nouveaux : ils souhaitent alors utiliser cet outil pour faire partager l'exposition à leurs proches chez eux...

Véronique (40-49) (entretien 6)

- *A : Moi je suis venue exprès pour ça parce que j'avais envie de voir cette exposition et je suis vraiment contente parce que je me dis " Tiens ! C'est quelque chose que je vais pouvoir retrouver après, montrer à d'autres et éventuellement inciter à venir... ".*

Conclusion : le pari du badge, Nouveau concept, nouvelles technologies, nouveaux usages....

Avant tout, cette étude révèle à quel point, du point de vue de l'utilisateur, le contexte fait partir du dispositif lui-même : dans l'état actuel, le visiteur ne peut isoler le dispositif de son environnement, il a très peu de chance de le repérer et de le reconnaître. On ne peut que souhaiter à la fois une meilleure intégration du dispositif à son contexte, et une meilleure désignation du dispositif comme service spécifique.

L'enquête a créé de manière locale et éphémère, les conditions dans lesquelles certains visiteurs se voient informés directement de l'existence d'un dispositif innovant qui leur est destiné.

Certains des visiteurs interrogés adhèrent au concept de la visite + parce que cette dernière répond aux problèmes que posent une visite d'exposition :

- les problèmes de temps
- les difficultés de se repérer, de trouver un sens de visite
- la nécessité de repartir avec quelque chose....

D'autres y projettent la possibilité d'amplifier un rapport singulier à la visite

- revivre une expérience et des sensations, et partager cette expérience avec d'autres en dehors de l'espace et du temps de la visite
- approfondir une exploitation studieuse pour laquelle l'exposition est fondamentalement un ensemble de ressources disponibles : désosser l'exposition dans le temps et l'espace
- personnaliser le rapport à la visite en disposant de données individualisées