

SCREVEN Chandler G.

1992. – “Comment motiver les visiteurs à la lecture des étiquettes. – Publics et Musées N°1 – Lyon : Presses universitaires de Lyon, pp. 33-53.

En 1987, Chandler Screven a créé l'International Laboratory of Visitor Studies, à Milwaukee, afin de promouvoir les études sur les visiteurs au moyen de publications et de séminaires. Il a également été professeur dans la faculté de psychologie de cette même université (University of Wisconsin-Milwaukee).

Cet article, comme son titre l'indique, a pour but de nous amener à réfléchir sur les étiquettes et la manière dont elles sont appréhendées par les visiteurs. Il s'agit d'une sorte d'introduction à la réflexion qui s'avère nécessaire dans leur conception pour une exposition en se servant de différentes études réalisées sur ce thème.

Le point de départ de Chandler Screven est que : « La plupart des visiteurs lisent les étiquettes occasionnellement. [...] Mais de nombreux visiteurs lisent plus volontiers les étiquettes si les conditions de lecture sont bonnes. La question porte donc sur la nature de ces conditions. » Il précise également ce qu'il entend lorsqu'il parle d'étiquettes : « Ici, le mot « étiquette » couvre tous les types de médias (textes, enregistrements sonores, graphiques, ainsi que leurs supports de présentation) [...]. » Pour lui, un des problèmes essentiels lorsque l'on aborde les étiquettes est de connaître les visiteurs et de comprendre ce qu'ils recherchent. De plus : « La réalisation et le contenu des étiquettes reflètent principalement les valeurs et les besoins de ceux qui les préparent – et non de ceux qui les utilisent. »

Ainsi, il aborde les fonctions des étiquettes (qui dépendent des visiteurs), les conditions de leur réussite et les contraintes institutionnelles bien ancrées qui empêchent les personnes travaillant dans les musées de tenir compte des consignes de conception des étiquettes. Par la suite, Screven s'attarde sur les types et les modes de présentation des étiquettes ainsi que leur niveau d'interactivité. Il nous informe également sur l'évaluation formative qui est : « [...] un procédé qui permet un test précoce des étiquettes, des graphiques et des types de présentation provisoires, et de leur emplacement. La faiblesse de leur pouvoir d'attraction et de maintien de l'attention, de leur capacité à susciter une participation et à communiquer est ainsi décelée avant que les corrections ne coûtent trop cher. »

Ce texte de Chandler Screven s'adresse aux spécialistes chargés de concevoir des étiquettes et non aux néophytes. Or, étant un article d'une vingtaine de pages dans une revue, ce texte ne fait que survoler cette riche thématique en renvoyant parfois à d'autres publications. Toutefois, il permet de se faire une bonne idée de cette thématique, de ses enjeux et des moyens à mettre en œuvre pour améliorer la conception d'étiquettes.

Alain Quenzer, Cours de base en muséologie, ICOM Suisse, 2007-2008