

**Recherche sur le public : stratégies et sources pour mieux comprendre le public**

**Présidé par : Cathy Blackburn, directrice du programme de perfectionnement professionnel de l'Association des musées de l'Ontario**

**Compte rendu de : Jenna Rose**

La présentation de cette séance se trouve dans le document distribué.

*Les questions et réponses suivantes sont tirées de deux rencontres qui se sont déroulées avec dix participants chacune.*

**Question :** Les gens impliqués dans le milieu muséal sont-ils les seuls qui peuvent nous fournir une rétroaction valable?

Cathy – Non, nous avons aussi besoin de la rétroaction du public. Tel que Nina Simon nous l'a signalé ce matin, les gens aiment qu'on leur demande leur opinion.

**Question :** Comment planifier une exposition qui risque de susciter la controverse?

Cathy – Il faut, lors de sa conception, obtenir la collaboration de la communauté. Discutez avec les gens avant, pendant et après la mise en place. Mettez sur pied une table ronde ou un groupe de consultation afin d'analyser les choses en profondeur et d'obtenir la rétroaction voulue. Incitez la ou les communauté(s) concernée(s) à prendre part à la création de l'exposition.

**Question :** Comment puis-je obtenir la rétroaction des gens?

Cathy – Pour encourager l'engagement, vous pouvez commencer par Facebook <https://www.facebook.com/>. On y trouve une nouvelle fonction de « questions ». Survey Monkey <http://www.surveymonkey.com/> vous permet, gratuitement, de poser un certain nombre de questions concernant les expositions. Cependant, ce type de sondage comporte un aspect négatif, donnant lieu à un plus grand nombre de critiques non constructives. Une approche plus classique consiste à mettre des fiches de commentaires à la disposition des visiteurs sur les lieux.

**Question :** Quels sont les principaux avantages de la révolution informationnelle?

Cathy – L'apprentissage sur le Web est enrichissant et facile d'accès. Nous obtenons un accès plus facile aux recherches et aux ressources de nos collègues. Des recherches sur le public, par exemple par l'entremise de groupes de consultation, peuvent être menées en ligne.

**Question :** Où puis-je trouver des exemples de sondages auprès du public?

Cathy – Rendez-vous à l'adresse <http://informal.science.org/>

**Question :** Comment puis-je créer un lien avec mon public?

Cathy – Les recherches effectuées par Nina Simon <http://www.participatorymuseum.org/> peuvent être fort utiles à cet égard. Vous trouverez également des ressources utiles sur le site Web de l'Association of Science-Technology Centers, à l'adresse <http://www.astc.org/>.

**Question :** Comment favoriser l'engagement des enfants par rapport à l'histoire?

Cathy – Le livre *Connecting Kids to History with Museum Exhibition* (en anglais), de D. Lynn McRainey et John Russick, constitue une excellente référence <http://www.lcoastpress.com/book.php?id=222>. Soyez prudent lorsque vous utilisez des ressources américaines au sujet des relations et de la participation du public. Elles mettent généralement un accent plus important sur les communautés hispaniques. Nous devons nous rappeler que le Canada est un pays multiculturel.

**Question :** Comment faire en sorte que les grandes institutions réagissent aux commentaires des visiteurs?

Cathy – Il faut que les décideurs communiquent directement avec les visiteurs, afin de connaître leur opinion.

**Question :** Comment mettre nos hypothèses à l'épreuve?

Cathy – Vous devez d'abord envoyer vos questions à votre liste de courriels professionnels. Vérifiez vos hypothèses avant de vous plonger dans un projet. Formez un groupe de consultation afin de discuter directement de la question. Ne posez pas de questions sur les choses que vous n'êtes pas prêt à changer. Les sondages démographiques génériques, utilisés par de nombreux musées, ne facilitent pas la création d'expositions tenant compte des besoins de la communauté. Il nous faut découvrir ce que celle-ci veut! À cet égard, les méthodes de John Falk sont très efficaces.

**Cathy Blackburn**, B.A, B.Ed, MMSt, est directrice du programme de perfectionnement professionnel de l'Association des musées de l'Ontario. Elle a été coordonnatrice en éducation au Joseph Schneider Haus Museum pendant dix ans. Cathy a également travaillé au Musée royal de l'Ontario, au London Regional Children's Museum, au Toronto Historical Board et au musée d'Oakville. À titre de membre de la Learning Coalition (coalition pour l'apprentissage), elle a participé à la rédaction de *Building Responsive Museums: A Discussion Framework*, *Human Resource Planning Tool for Successful Museums*, deux modules d'apprentissage en ligne (pour le RCIP) sur la gestion de projets et la création de synopsis d'exposition, *Improving Performance Through Evaluation A Resource Guide for Museum Training*

*Providers and Managers* (L'amélioration du rendement grâce à l'évaluation : un guide à l'intention des fournisseurs de formation et des gestionnaires en milieu muséal) et *Guidelines for Developing Entry-Level Museum Practice Programs* (Directives relatives à la mise sur pied de programmes d'introduction à l'expérience du travail de musée).

---