



INSIDE THE USER'S MIND

Étude des pratiques et besoins numériques
des utilisateurs dans les centres d'archives et bibliothèques

Bestuderen van de digitale gebruiken
en noden van gebruikers in archieven en bibliotheken

Studying User's Digital Practices
and Needs in Archives and Libraries

ACTES DE LA JOURNÉE D'ÉTUDE ORGANISÉE DANS LE CADRE DU PROJET MADDLAIN LE 22 FÉVRIER 2017
HANDELINGEN VAN DE STUDIEDAG GEORGANISEERD IN HET PROJECT MADDLAIN 22 FEBRUARI 2017
PROCEEDINGS OF THE STUDY DAY ORGANIZED UNDER THE MADDLAIN PROJECT ON 22 FEBRUARY 2017



Koninklijke Bibliotheek van België
Bibliothèque royale de Belgique



arch
CEGESOMA



MAS
STIC

mec

Sous la direction de/Onder leiding van/Under the direction of

Florence Gillet

Éditeurs/Uitgevers/publishers

La Bibliothèque Royale de Belgique et les Archives de l'État en Belgique
De Koninklijke Bibliotheek en de Rijksarchief in België
The royal Library en the State Archives of Belgium

Actes de la journée d'étude organisée le 22 février 2017 dans le cadre du projet BRAIN
financé par la Politique scientifique fédérale BR/153/A5/MADDLAIN

Acta van de studiedag georganiseerd op 22 februari 2017 in het kader van het BRAIN project
gefinancierd door het Federaal Wetenschapsbeleid BR/153/A5/MADDLAIN

Proceedings of the conference organised on 22 February 2017 as part of the BRAIN project
funded by the Belgian Science Policy Office BR/153/A5/MADDLAIN

Table des matières

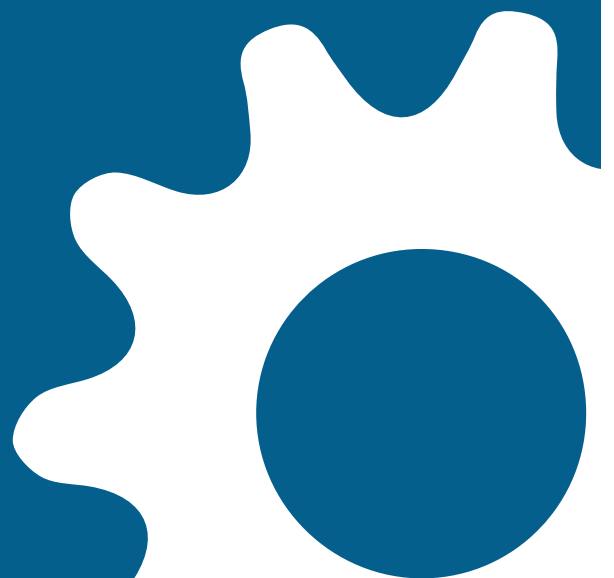
1. Introduction	
Introductie	
Introduction.....	4
<i>FLORENCE GILLET, ROLANDE DEPOORTERE ET SOPHIE VANDEPONTSEELE</i>	
2. Méthodes et outils pour sonder les utilisateurs	
Methodes en tools voor het bestuderen van het publiek	
Methods and tools for studying the public.....	9
• Inside the user's mind. Combiner analyses quantitatives et qualitatives afin de mieux comprendre les pratiques et besoins des utilisateurs des archives et bibliothèques	
<i>ANNE CHARDONNENS, JILL HUNGENAERT, MARTIN VANBRABANT.....</i>	10
• Realising the potential of user surveys for improving academic libraries:the case of a Cambridge College	
<i>JANET CHOW</i>	24
• Qui sont les publics des archives ? Approche méthodologique des enquêtes menées par les Archives de France en 2013-2014 - <i>BRIGITTE GUIGUENO</i>	40
3. Quels besoins pour quels utilisateurs ?	
Verschillende gebruikers hebben verschillende noden	
Different users have different needs	88
• De resultaten van het MADDLAIN-project - <i>JILL HUNGENAERT.....</i>	89
• La recherche scientifique en bibliothèques et archives à l'ère du numérique - <i>STÉPHANIE PAUL</i>	97
• Knowledge at the other end of the screen: Mediation tools as gateways to digital content - <i>MELISSA HODZA</i>	110
• «It's not about the catalogue, it's about the data» Catalogue 2.0: The future of the library catalogue	
<i>SALLY CHAMBERS</i>	121
4. Conclusion	
Conclusie	
Conclusion.....	134
<i>PAUL THIRION</i>	
5. Biographie des intervenants	
Biografie van de auteurs	
Biography of the authors.....	139

- 1 -

Introduction

Introductie

Introduction



La transition numérique a débuté dans nos institutions il y a environ une vingtaine d'années. Dès son arrivée, le numérique a suscité d'énormes attentes. On allait numériser pour mieux conserver, numériser pour mettre le savoir et les connaissances à la disposition de tous, dématérialiser et compresser pour transmettre plus rapidement. Or, la plupart des institutions patrimoniales ont dû faire face à des problématiques qui leur étaient jusque-là presque inconnues. Elles ont dû, non seulement, revoir leurs processus de travail mais également acquérir de nouvelles compétences, dégager des budgets supplémentaires et parfois revoir leurs missions fondamentales pour pouvoir répondre aux exigences des nouvelles technologies. Le numérique a montré ses innombrables possibilités mais également ses limites. La transition fut parfois difficile, synonyme d'échecs et de déceptions mais elle a également heureusement fait aboutir de beaux projets.

En 1997, le philosophe français Michel Serres comparait les bouleversements provoqués par l'ère du numérique à la rupture introduite par l'avènement de l'écriture ou l'invention de l'imprimerie. Les nouvelles technologies ont en effet modifié en profondeur nos manières de vivre, de penser, de réfléchir, de produire, de distribuer, de consommer, d'échanger, de travailler ou de nous déplacer. Les recherches récentes en neurosciences ont montré combien notre cerveau, éminemment élastique, se serait adapté à l'usage des nouvelles technologies, modifiant entre autres notre rapport à la lecture. Le cerveau des enfants nés à l'heure du digital serait donc différent de celui des générations précédentes. Les utilisateurs des centres d'archives et des bibliothèques ne font évidemment pas exception à cette évolution et il convient de pouvoir prendre en compte les changements progressifs dans leurs attentes, leur façon d'aborder les documents, de fréquenter les salles de lecture ou encore de consommer les services que nous leur proposons. Le développement d'Internet et l'utilisation de moteurs de recherche tels que Google a durablement modifié le rapport à l'information. La recherche rapide, le besoin d'obtenir directement de l'information, la possibilité d'accéder gratuitement à des

contenus online sont devenus des exigences élémentaires pour bon nombre de citoyens.

La journée d'étude « Inside the User's Mind » a été organisée dans le cadre du projet MADDLAIN. Celui-ci est né du souhait de trois institutions fédérales belges de travailler sur les besoins de leurs publics : les Archives de l'État, le CegeSoma et la Bibliothèque royale de Belgique. Ces trois établissements se trouvaient, en effet, à un tournant en termes de numérique pour différentes raisons.

La première raison de cette réflexion autour du numérique est le constat d'une évolution de leurs différents publics. En effet, ces dernières décennies, les institutions ont pu constater une modification non seulement dans le type de lecteurs fréquentant les salles de lecture mais également dans leurs pratiques. Du côté des Archives, sont venus s'ajouter aux chercheurs académiques et historiens amateurs, les généalogistes, les notaires et les agents de l'Etat. Du côté de la Bibliothèque, les étudiants se font aujourd'hui de plus en plus nombreux et considèrent parfois les salles de lecture davantage comme des lieux d'étude que comme moyens d'accéder aux collections. Enfin, le CegeSoma a vu s'accroître l'intérêt des journalistes, éditeurs et lieux d'exposition dans le cadre des nombreuses commémorations organisées ces dernières années autour des deux Guerres mondiales. Dans tous les cas, le numérique a ouvert les portes de ces institutions à un public plus large, connecté, parfois éloigné géographiquement et de plus en plus exigeant. En outre, la part de ménages belges utilisant les technologies de l'information et de la communication ayant augmenté de façon considérable, la palette des publics non touchés mais envisageables s'est elle-aussi élargie.

Le développement du numérique et l'augmentation de l'accès à distance aux collections va de pair avec le constat d'une baisse importante de fréquentation des salles de lecture pour consulter les documents. Or, si on prend l'exemple des Archives de l'Etat réparties sur 20 sites dans toute la Belgique, le glissement du public des salles de lecture physiques vers le web a eu une conséquence a priori

inattendue : une perte de ressources financières. Dans le contexte actuel d'économies budgétaires certains se sont donc posé la question de savoir s'il fallait privilégier l'accès numérique au détriment de l'accès physique aux collections en restreignant par exemple les jours d'ouverture des salles de lecture. Or, c'est sans compter qu'il est impossible de numériser et de mettre en ligne la totalité des collections « papier » conservées par l'institution. Un rapide calcul permet de se rendre compte qu'au rythme actuel de production, les Archives de l'Etat peuvent espérer avoir numérisé leurs 330kms qui dorment actuellement dans les dépôts (sans compter les accroissements à venir) d'ici 9000 ans

Le projet MADDLAIN a également pu voir le jour grâce à l'expertise acquise dans le cadre des premiers projets de numérisation et du développement des catalogues en ligne, offrant ainsi aux conservateurs et au personnel des services de numérisation un certain recul par rapport à la problématique du numérique. Les trois institutions disposent en effet depuis plusieurs années déjà d'un catalogue numérique permettant d'accéder aux descriptions des collections et ont développé parallèlement de nombreux projets de numérisation dont l'objectif était entre autres de faciliter l'accès aux documents. Des priorités ont été définies de part et d'autre, notamment en fonction des demandes des utilisateurs. A titre d'exemple, les Archives de l'Etat ont favorisé la mise en ligne des registres d'état civil et des registres paroissiaux car ceux-ci répondaient à une demande importante de la part des généalogistes. Cette expertise acquise dans les institutions a permis par ailleurs le développement d'un mouvement général de professionnalisation des pratiques en matière de numérique ainsi que la mise en place de collaborations, notamment par le biais de la Politique scientifique. De même, pour la Bibliothèque royale de Belgique, grâce à la numérisation de nombreux journaux, désormais disponibles via l'outil de recherche BelgicaPress, de nouvelles applications et utilisations de ces collections sont possibles dans de nombreux domaines de la recherche en sciences humaines.

Autre élément ayant poussé la Bibliothèque royale, les Ar-

chives de l'Etat et le CegeSoma à s'interroger sur leurs publics : la nécessité de remplacer un certain nombre d'outils vieillissant comme les sites web ou les catalogues donnant accès aux collections. Avec en conséquent de nombreuses interrogations. Nos outils sont-ils adaptés aux besoins des utilisateurs ? Permettent-ils d'effectuer des recherches dans nos collections de manière efficace ? Les métadonnées sont-elles adaptées et correctement encodées ? Comment proposer un accompagnement spécifique grâce à des outils de médiation orientés et conçus directement en fonction des publics cibles ? Quels moyens utiliser : plateforme d'e-learning, séances de médiation, projets d'éditorialisation du contenu ? Le temps était donc venu d'évaluer ces outils pour pouvoir les renouveler non seulement sur le plan technique mais également en termes d'offre de services.

La conciliation entre une approche simplifiée et un accès plus spécialisé s'avère être la difficulté majeure à laquelle se heurtent aujourd'hui les catalogues en ligne des centres d'archives et les portails nationaux ou internationaux d'archives tels que l'Archive Portal Europe (APE). En effet, les institutions patrimoniales ont parfois du mal à sortir de la logique de classement des collections utilisée pendant plusieurs décennies et à concilier avec les pratiques actuelles les plus populaires de recherche en ligne par mots clefs. Si on prend l'exemple des Archives, la méthode traditionnelle de recherche dans les fonds basée sur la structuration hiérarchisée des documents et sur le rapport au producteur d'archives plutôt que sur une approche thématique, exige une connaissance particulière, une expertise dont seul un nombre réduit de personnes peuvent se prévaloir et qui s'oppose fondamentalement à la recherche googleienne ultra rapide mais, somme toute, imprécise et impressionniste. Les archivistes s'interrogent sur cette problématique partout dans le monde depuis près de 10 ans. Les pratiques de recherche d'information ayant été radicalement modifiées ces dernières années, la maîtrise des outils permettant d'accéder à une information de qualité, complète et pertinente, tend en effet à se perdre progressivement. Cette nouvelle relation au contenu informationnel et aux documents additionnée à

un accroissement de la masse documentaire disponible, entraîne inévitablement de lourdes conséquences dans les services attendus de la part des institutions patrimoniales, notamment en termes de médiation et d'outils numériques. L'année dernière, les Archives nationales néerlandaises ont consacré une série de séminaires à la réflexion sur ce sujet. Plusieurs alternatives y ont été envisagées. La plus efficace étant sans doute d'offrir aux publics des modalités et des stratégies de recherche différentes qui se complètent sans s'exclure (par exemple une recherche de type « Google » en complément d'une recherche structurée), et ce en fonction des besoins et du degré d'expertise de l'utilisateur. Mais est-ce vraiment ce que souhaitent les différents publics de la Bibliothèque royale de Belgique, des Archives de l'Etat et du CegeSoma ?

De la même manière, les outils de recherche du monde des bibliothèques, très souvent complexes, ne répondent plus aux besoins des usagers et doivent être renouvelés. Ceux-ci ont en effet souvent été construits bien avant l'arrivée du web et du numérique. Les standards de catalogographie sont restés longtemps hermétiques au web des données et il a fallu attendre l'arrivée du RDA pour enfin décloisonner les catalogues de bibliothèques pour les lier au web. Cette question est aussi d'actualité pour la Bibliothèque royale de Belgique qui doit également vivre sa transition bibliographique vers le monde numérique.

À côté des catalogues numériques, le projet MADDLAIN a également permis de s'interroger sur la question des environnements de recherche virtuels. Y a-t-il une demande du côté des chercheurs ? Qu'entend-t-on précisément par « environnements virtuels » ? Des espaces de travail collaboratifs qui seraient plus complets que des outils de crowdsourcing, des espaces personnels où stocker des résultats de recherche et des notes ou encore des outils d'aide à l'exploitation des sources d'archives numérisées tels que des applications facilitant la transcription de textes, leur traduction, leur comparaison, leur annotation ? Ces outils permettraient-ils réellement d'attirer et de fidéliser de nouveaux utilisateurs ? Les chercheurs représentant une part importante du public de la Biblio-

thèque royale de Belgique, des Archives de l'Etat et du CegeSoma, il a été décidé d'y consacrer un volet entier du projet MADDLAIN.

Enfin, les interrogations portées par le projet MADDLAIN ont coïncidé avec un audit (peer review) des établissements scientifiques fédéraux réalisé l'année dernière sur commande de la ministre de tutelle. L'objectif étant d'aider les établissements à redéfinir leurs stratégies et leurs modes de fonctionnement. Les recommandations des peers combinées aux conclusions du projet MADDLAIN permettront ainsi de définir des lignes d'action stratégiques en termes de numérique.

Les modifications tant dans la composition du public des institutions que dans ses attentes, forcent celles-ci à se réinventer perpétuellement, à redéfinir leurs services et la manière de les dispenser. En outre, étant donné le coût de la numérisation, de la conservation des fichiers numériques et de leur diffusion sur Internet, faire des choix, définir des priorités, s'imposent incontestablement. Toutes ces raisons ont donc amené la Bibliothèque royale de Belgique, les Archives de l'Etat et le CegeSoma à s'interroger sur leurs publics et à mettre en place le projet MADDLAIN. Celui-ci a pu voir le jour grâce à un financement accordé dans le cadre du programme Brain de la Politique scientifique fédérale belge entre 2015 et 2017. Il a permis de rassembler un panel d'experts et de chercheurs réunissant à la fois des compétences en informatique, en archivistique, en bibliothéconomie, en gestion de l'information, en recherche historique et en outils de médiation. Le projet a réuni 5 partenaires. D'une part deux universités belges : le département des Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication de l'Université Libre de Bruxelles ainsi que les chercheurs du Multimedia Lab (MMLab) de l'Université de Gand, l'un des groupes fondateurs d'iMinds devenu entretemps Imec. Trois établissements scientifiques fédéraux d'autre part : la Bibliothèque royale de Belgique qui en tant que bibliothèque nationale et de recherche conserve plus de 7 millions de documents et constitue la mémoire éditoriale et scientifique du pays, les Archives de l'Etat avec

leurs 20 dépôts situés dans les trois régions et leur siège central à Bruxelles qui conservent plus de 300 kilomètres d'archives principalement publiques ainsi que le CegeSoma ou Centre d'étude et de documentation Guerre et Sociétés contemporaines qui a été intégré dans les Archives de l'Etat le 1^{er} janvier 2016 comme 4^{ème} direction opérationnelle, un centre d'expertise belge pour l'histoire des conflits du 20^e siècle, principalement Première et Seconde guerres mondiales.

L'étude menée dans le cadre du projet MADDLAIN a eu pour objectif non seulement de fournir des données sur les pratiques et besoins des utilisateurs en termes d'accès à l'information numérique, mais également de faire avancer les institutions sur la maîtrise des méthodes et outils permettant de mieux connaître leurs publics. Outre l'enquête générale, deux axes ont été étudiés de manière plus approfondie : d'un côté la question des outils de médiation pour faciliter l'accès aux collections et de l'autre les attentes des chercheurs universitaires puisque ceux-ci constituent un groupe cible important pour les trois institutions. Deux types de données ont été utilisées pour l'ensemble du projet : les données de navigation des utilisateurs dans les catalogues et sites web des institutions, ainsi que des données non structurées ou semi-structurées collectées au moyen de questionnaires d'enquête et d'interviews. Si d'autres études similaires ont déjà été menées dans les pays voisins, il est apparu qu'aucune enquête majeure n'avait été menée au niveau belge. Or, les contextes financiers et culturels diffèrent parfois fortement de ceux des autres pays, avec pour conséquences des publics et des attentes potentiellement différents.

La journée d'étude « Inside the user's mind » avait pour objectif de présenter les résultats du projet MADDLAIN mais également de les mettre en perspectives avec ceux d'autres initiatives menées ces dernières années. Deux grands axes ont été explorés. Pour commencer, la démarche scientifique et les méthodes d'analyse disponibles pour sonder les utilisateurs : web analytics, log files, interviews, enquête en ligne, focus group, usability testing, etc. L'objectif était ici de s'interroger sur les problématiques

liées à la mise en œuvre de ces différentes approches ainsi que sur leur efficacité. La seconde partie de la journée s'est intéressée aux résultats obtenus ainsi qu'aux réponses concrètes que les bibliothèques et centre d'archives sont en mesure d'apporter aux transformations sociétales et aux nouvelles attentes qui se créent en termes de numérique. Différentes questions ont été posées : Quels sont les publics identifiés ? Quelles sont leurs attentes ? Quelles convergences observe-t-on entre les différentes institutions ? Comment répondre aux demandes des utilisateurs ? Cet ouvrage propose de revenir sur les différentes problématiques abordées pendant la journée au travers d'articles complets rédigés par les intervenants.

Organisée dans le cadre du projet MADDLAIN, cette journée d'étude n'aurait pas pu avoir lieu sans le soutien de Belspo, du Fonds de la recherche scientifique, du Fonds Wetenschappelijk Onderzoek et du comité organisateur : Seth Van Hooland (ULB), Erik Mannens (iMinds) et Axel Tixhon (UNamur). Merci également aux membres de notre comité scientifique : Bénédicte Rochet (UNamur), Delphine Meurs (UCL), Paul Thirion (ULG) et Michel Vermote (Archiefbank). Merci encore aux présidents de séance et aux communicants pour la qualité de leurs contributions. Merci enfin aux 200 participants venus de tous horizons qui ont largement contribué à la réussite de cette journée pleine de promesses ! 🌱

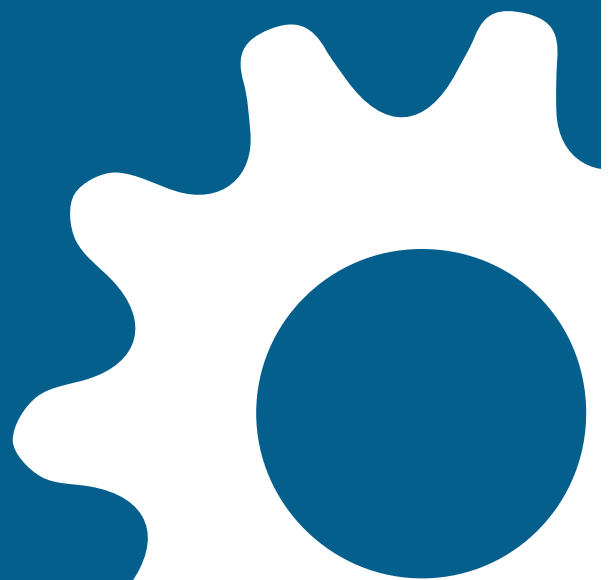
*Florence Gillet
Rolande Depoortere
Sophie Vandepontseele*

- 2 -

Méthodes et outils
pour sonder les utilisateurs

Methodes en tools voor
het bestuderen van het publiek

Methods and tools
for studying the public



ARTICLE 01

• **INSIDE THE USER'S MIND** •

COMBINER ANALYSES QUANTITATIVES ET QUALITATIVES
AFIN DE MIEUX COMPRENDRE LES PRATIQUES ET BESOINS
DES UTILISATEURS DES ARCHIVES ET BIBLIOTHÈQUES

ANNE CHARDONNENS, JILL HUNGENAERT, MARTIN VANBRABANT.

I. Introduction

Depuis plus de deux décennies, les archives et bibliothèques s'emploient à intégrer les technologies numériques à leur fonctionnement. En développant leur présence en ligne, en implémentant des catalogues numériques et en mettant en ligne des millions de documents ayant été numérisés, elles créent ainsi de nouvelles formes d'accès aux collections. Cependant, ces transformations affectent tant les publics de ces institutions que les méthodes de travail en sciences humaines au sens large. Si les institutions veulent être en mesure de répondre à l'apparition de ces nouvelles attentes, elles ont besoin d'informations leur permettant de déterminer quels aspects de leurs offres numériques mériteraient d'être adaptés en priorité et quelles améliorations seraient souhaitables.

Afin de mieux cerner les comportements et besoins de leurs utilisateurs en termes d'accès à l'information numérique et d'être ainsi en mesure de moderniser leurs catalogues, le CegeSoma, les Archives de l'État et la Bibliothèque royale de Belgique se sont associées à l'Université libre de Bruxelles et à l'Université de Gand dans le cadre du projet de recherche MADDLAIN. Ce projet a permis de combiner approches qualitatives et quantitatives afin de bénéficier de leurs forces respectives. Enquête grand public et traces numériques ont donc été utilisées conjointement. Il s'agissait d'allier des données statistiques globales, exprimées sous forme de pourcentages (par exemple, 75% des visiteurs du site web cegesoma.be se connectent depuis la Belgique), à des données permettant de comprendre les intentions et attentes du public, généralement communiquées sous forme de textes (comme par exemple les commentaires d'utilisateurs sur les pistes d'améliorations des catalogues). Si la recherche quantitative recense fidèlement ce que les utilisateurs font sur un site web ou catalogue numérique, la recherche qualitative renseigne quant à elle sur les attitudes des utilisateurs à travers ces sites web ou catalogues. En combinant ces deux types de données, il est ainsi possible d'obtenir une image plus complète et nuancée des différents publics.

Cet article vise à décrire de façon empirique et pragmatique les méthodes et outils utilisés pour étudier les utilisateurs dans le contexte du projet MADDLAIN. Il propose une vue d'ensemble des possibilités et limites des différentes approches qualitatives et quantitatives, illustrée à l'aide d'exemples. L'article s'articule autour de trois sous-parties : l'approche qualitative basée sur une enquête de satisfaction menée auprès des utilisateurs, l'installation et la personnalisation de l'outil de suivi Piwik destiné à recueillir les traces d'usages laissées par les visiteurs des sites web du CegeSoma, des Archives de l'État et de la Bibliothèque royale et enfin l'analyse des données quantitatives enregistrées par Piwik.

II. Analyse qualitative

Quatre questions de recherche ont été définies à l'origine du projet MADDLAIN : Qui se sert des ressources mises à disposition par les institutions ? Dans quel contexte sont utilisés les catalogues numériques et les collections numérisées des institutions ? Quelles sont les ressources consultées le plus souvent ? Quels sont les besoins des utilisateurs en matière d'outils et services ? Ces questions ont servi de canevas tant pour l'analyse qualitative que quantitative. Pour y répondre, le projet s'est appuyé sur trois principales sources d'information. Premièrement, des entretiens menés auprès du personnel travaillant dans les institutions (volet qualitatif) ; deuxièmement, une vaste enquête en ligne, ne se limitant pas à des questions à choix multiples mais laissant la possibilité aux participants d'exprimer leur point de vue personnel sur différents sujets (volet qualitatif) ; troisièmement, les données obtenues grâce à Piwik Analytics pour tout ce qui concerne la fréquentation des sites web et des catalogues des institutions (volet quantitatif).

Entretiens

Ce sont les entretiens avec le personnel qui ont été réalisés en premier, de manière à pouvoir servir de base à la fois pour la préparation de l'enquête auprès des utilisateurs et pour l'analyse de l'audience en ligne. Ces entretiens ont été menés auprès des employés responsables de la conservation des collections, de la numérisation et de la communication. L'objectif était d'interroger des membres du personnel actifs au niveau opérationnel, à même d'esquisser un aperçu des forces et des faiblesses des systèmes numériques actuels, tout en dressant un constat sur la politique menée par les institutions pour la description et la numérisation des sources. Les interviews ont également permis de dresser un inventaire exhaustif des catalogues et des sites web des institutions à analyser, afin de ne rien négliger d'important.

La préparation de ces entretiens a nécessité de choisir parmi trois types d'entretiens : directifs, semi-directifs ou non directifs. Le choix s'est porté sur l'entretien semi-directif, à savoir des questions préparées à l'avance, permettant de définir les questions abordées tout en laissant la place aux digressions. Par conséquent, si le fait que toutes les personnes interrogées aient répondu aux mêmes questions a facilité ensuite le travail de mise en perspective des différentes réponses données, la flexibilité de ce type d'entretiens a par ailleurs permis à chaque service d'expliquer en détail son fonctionnement et ses spécificités. Les questions posées au cours des entretiens ont été structurées autour des 4 grandes questions de recherche du projet MADDLAIN. Toutes les entretiens ont été transcrites avant d'être analysées.

Préparation et diffusion de l'enquête

Cette analyse et les questions de recherche de départ ont servi de base à la préparation de l'enquête grand public. L'accent a été mis sur les besoins des utilisateurs en termes d'outils et de services, mais d'autres aspects ont également été abordés. Une fois que toutes les questions

furent rédigées, il a fallu déterminer dans quel ordre ces dernières seraient présentées aux participants. Il est en effet important de veiller à ce que l'ordre des questions soit logique afin d'éviter toute confusion. Les questions ont donc été regroupées autour de thèmes spécifiques : catalogue, valorisation, etc. Une méthode courante pour organiser les questions d'une enquête est celle de l'entonnoir. Cette méthode implique que l'on commence par des questions très générales avant de se diriger lentement vers des questions plus spécifiques. Ainsi, l'enquête MADDLAIN à destination du grand public proposait d'abord une série de questions sur l'accès numérique en général et ensuite des questions portant sur le CegeSoma, les Archives de l'État et la Bibliothèque royale en particulier. Chaque institution a été traitée de façon isolée dans le questionnaire avec également des questions allant du général au particulier.

La question du mode de diffusion du questionnaire fut également centrale. Il fallait en effet s'assurer que l'enquête atteigne un nombre suffisamment élevé de personnes, la problématique principale étant de savoir si cela impliquait de distribuer l'enquête uniquement au format numérique ou également sur papier. L'un des principaux inconvénients des enquêtes papier est que toutes les données collectées doivent être transférées dans une base de données afin de pouvoir être analysées. Étant donné que le projet se concentre sur l'accès numérique aux collections et sur les personnes utilisant les catalogues numériques, il a été décidé qu'une version exclusivement numérique serait suffisante. Afin d'anticiper les éventuelles situations où un utilisateur n'aurait pas d'accès Internet à son domicile, l'enquête a également été rendue accessible depuis les ordinateurs présents en salles de lecture, accompagnée d'un message informatif sur l'écran d'accueil.

Une seule enquête comportant des questions sur les trois institutions a donc été lancée avec des traductions disponibles dans quatre langues (néerlandais, français, anglais et allemand). Le choix d'une enquête unique plutôt que des enquêtes séparées s'explique par deux principales rai-

sons : d'une part, la nécessité de pouvoir partager un seul lien vers l'enquête à tous ses contacts, indépendamment de la langue utilisée ; d'autre part, l'intérêt de pouvoir repérer si certaines personnes font appel aux services ou ressources de plusieurs institutions.

L'ordre dans lequel les institutions apparaissent dans l'enquête n'est pas dû au hasard non plus. Partant du principe que certains participants ne rempliraient pas complètement le questionnaire en raison de sa longueur et que le CegeSoma était la plus petite institution, ayant par conséquent un public plus restreint, nous avons choisi de le placer en première position. Si des utilisateurs du CegeSoma finissaient par abandonner avant d'avoir rempli toutes les questions, au moins auraient-ils répondu à celles concernant le CegeSoma à défaut d'avoir répondu à celles des autres établissements.

L'enquête a été largement diffusée par l'intermédiaire des sites web, des pages Facebook, des newsletters et des salles de lecture des institutions. Au total, plus de 2000 personnes ont participé. Un bref survol du nombre de participations par jour (Fig. 1) permet d'observer des pics d'affluence qui correspondent à des actions de communication menées par l'une ou l'autre institution. Cela prouve que la dimension communicationnelle d'une enquête ne doit pas être négligée et qu'il faut toujours préférer une démarche proactive à un simple lien sur un site web pour

attirer un nombre conséquent de participants. L'enquête MADDLAIN est restée en ligne 10 semaines, sans que cette durée n'ait été prédéterminée mais bien ajustée sur base des chiffres de participation afin d'avoir suffisamment de répondants.

Nettoyage et analyse des réponses

Une fois l'enquête terminée, les réponses ont ensuite dû être nettoyées afin d'être exploitables. Plusieurs problèmes se sont présentés. Ainsi, comme expliqué précédemment, il avait été décidé de placer les questions sur le CegeSoma en premier. Après la clôture de l'enquête, il est apparu que 915 réponses avaient été collectées pour le CegeSoma, et seulement 872 pour les Archives de l'État et 509 pour la Bibliothèque royale. Si les Archives et la Bibliothèque sont des institutions de taille équivalente, la différence dans le nombre de réponses s'explique simplement : il y a énormément de généalogistes et ces derniers utilisent principalement les ressources des Archives de l'État. En revanche, il est tout à fait illogique que le CegeSoma ait le taux de réponses le plus élevé. L'une des explications possibles de cette situation, est que de nombreux participants sont arrivés sur l'enquête via les canaux de communication des Archives de l'État et ont donc pensé que toutes les questions concernaient les Archives. Les réponses de certains participants indiquaient ainsi soit qu'ils n'avaient

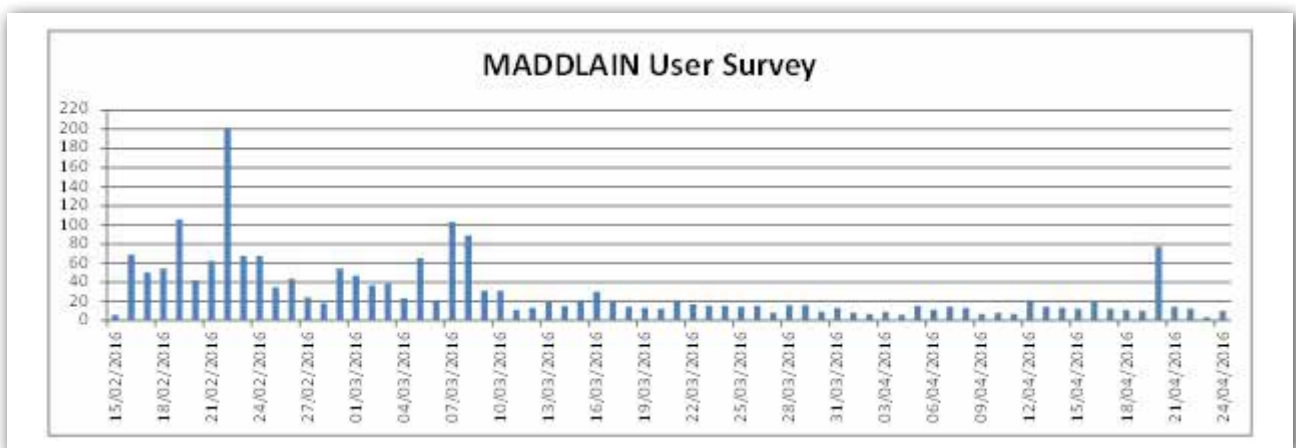


Fig. 1

aucune idée de ce qu'était le CegeSoma soit qu'ils pensaient en réalité répondre à des questions sur le catalogue des Archives. Les réponses de ces participants ont donc été retirées de la section portant sur le CegeSoma.

Un autre problème est apparu : le fait que les participants à l'enquête avaient la possibilité de revenir en arrière pour corriger leurs réponses ou compléter un commentaire. Or, une fonctionnalité avait été activée au sein du dispositif pour que les participants ne doivent répondre qu'aux questions qui étaient pertinentes pour eux. La combinaison de ces deux options a créé des complications en ce qui concerne les questions exigeant une réponse de type "oui / non". Voici un exemple : l'une des questions de l'enquête était "Est-ce que vous utilisez le moteur de recherches 'par personne' ?". Une personne ayant répondu "non" ici sera directement propulsée vers un autre sujet, tandis qu'une personne ayant répondu par l'affirmative sera invitée à répondre à une question plus approfondie, à savoir : "Quel est votre niveau de satisfaction quant au moteur de recherche 'Rechercher des personnes' ?". Après avoir donné une réponse, par exemple "Satisfait(e)", et avoir cliqué pour poursuivre, cette personne est parvenue à la même question que les personnes ayant répondu non à la première question. À ce moment-là, certains participants se sont apparemment rendus compte qu'ils n'avaient pas bien choisi leur réponse et sont revenus en arrière pour changer le "oui" en "non". Le problème est que leur réponse initiale, telle que "Satisfait(e)", avait déjà été enregistrée dans la base de données. Les données stockées dans la base de données étant donc "Non, je ne l'utilise pas et je suis satisfait". Ce problème peut être résolu assez facilement en contrôlant les réponses à toutes les questions où la logique de saut de question (branchement conditionnel) a été utilisée, bien que cela puisse prendre beaucoup de temps lorsque l'on est en présence d'une enquête de taille importante. Il est toutefois nécessaire de résoudre ce type d'erreurs de manière à ce que l'ensemble des données représentent les réponses réelles des utilisateurs.

III. Collecte des données quantitatives

La collecte des données de fréquentation des sites web s'est organisée en plusieurs étapes : choix de l'outil le plus approprié, capture des traces de visite pour les pages web avec URLs uniques, réflexion et solution pour pouvoir également enregistrer les visites sur les pages web comportant des URLs ambiguës (plusieurs pages web comportent la même adresse) et enfin, récupération des données brutes concernant l'ensemble de ces visites.

Douze sites web ont été analysés dans le cadre du projet MADDLAIN, provenant des trois établissements scientifiques étudiés : le CegeSoma, les Archives de l'État et la Bibliothèque royale de Belgique. Il s'agit de sites de contenu général, d'expositions virtuelles et d'interfaces permettant aux utilisateurs d'effectuer des recherches dans les catalogues en ligne des institutions afin d'accéder aux collections numérisées ou non.

Choix de l'outil

Lorsque qu'il est question du comportement des utilisateurs sur un site web, l'outil d'analyse le plus populaire est Google Analytics. Pour permettre à Google Analytics d'enregistrer ce qui se déroule sur un site web, il suffit d'effectuer une modification sur chaque page du site. Des consignes simples permettent d'insérer un code Javascript. À chaque visite sur cette page, des données seront envoyées à Google Analytics à partir du navigateur web du visiteur. Ces données de visites reprennent notamment l'adresse de la page (URL), le titre de la page, l'adresse de la page précédente (sur laquelle un lien faisait référence à cette page), l'adresse IP de l'utilisateur (qui, dans un souci d'anonymat, est partiellement masquée) et enfin toutes les données concernant le navigateur, le système d'exploitation, et la taille de l'écran de l'appareil avec lequel se connecte l'utilisateur.

Ces données sont traitées par Google Analytics, qui les utilisera afin de déduire de nouvelles informations : Comment le visiteur est-il arrivé sur le site web (moteurs de recherche, adresse directe, redirection depuis un autre site web) ? Quelle page du site a été utilisée comme “page d’entrée” ? Quelles sont les pages qui ont été successivement visitées par l’utilisateur et quel a été le temps passé sur chacune de ces pages ? Quelle page du site s’est avérée être la “page de sortie” de l’utilisateur ? Quelle est la localisation de l’utilisateur ?

Ces informations sont fournies par Google Analytics sous forme de rapports contenant des données statistiques. Concrètement, cela signifie que Google Analytics offre un aperçu du temps passé en moyenne par les utilisateurs sur une page, une représentation géographique de la provenance des visiteurs pour une période donnée, ou encore le “bounce rate” par page, c’est-à-dire le pourcentage d’internautes ayant quitté le site immédiatement après n’avoir vu qu’une seule page du site. Étant donné que la quantité d’informations à traiter ne cesse d’augmenter, Google Analytics résume ces informations et les présente sous forme de rapports peu détaillés (processus d’agrégation) ou ne génère certains rapports que pour une partie des visiteurs (processus d’échantillonnage).

L’ensemble de l’environnement Google Analytics fonctionne à l’aide des serveurs de Google. Cela signifie que les utilisateurs du service ne sont pas obligés de posséder leur propre infrastructure. Ce mode de fonctionnement comporte cependant d’importantes implications pour l’utilisateur final : non seulement aucune responsabilité personnelle, mais pas non plus de contrôle ni de garantie de fonctionnalité cohérente à long terme.

Par exemple, Google a récemment procédé à une transition de “Google Analytics” vers “Universal Analytics”, ce qui a notamment entraîné un ajustement du fichier javascript utilisé¹ ainsi que l’émergence de “Google Tag Ma-

nager”, qui permet d’ajouter de nouveaux outils d’analyse sur les pages web. Or, le code source Google Analytics est détenu par Google. Il s’agit donc de déterminer si les rapports fournis par Google Analytics ou Universal Analytics sont suffisants pour l’analyse qui est prévue. Dans le cadre du projet MADDLAIN, ces rapports n’étaient pas jugés suffisants et les options payantes proposées par Universal Analytics à ceux qui souhaitent obtenir une exportation des données brutes n’étaient pas encore disponibles en 2015, au début du projet. L’option d’une solution alternative a donc dû être étudiée.

Piwik

L’équipe du projet a opté pour Piwik, une alternative populaire et “open source” à Google Analytics². Piwik inclut des fonctionnalités similaires à celles proposées par Google Analytics, avec le même principe d’insertion de code Javascript sur les pages web, ce qui permet ensuite d’enregistrer les données de fréquentation sur le site et de générer des rapports. La principale différence réside dans le fait que la personne utilisant Piwik garde à tout moment accès aux données brutes, qui peuvent être utilisées afin de réaliser une analyse détaillée. Elle peut également décider si des données brutes doivent être effacées ou non, ce qui permet d’avoir un contrôle direct sur ce qui doit être inclus ou non dans les rapports générés par Piwik. Enfin, vu que Piwik est un logiciel “open source”, les utilisateurs ne sont pas condamnés à se soumettre à une logique d’enfermement propriétaire (“vendor lock-in”). Concrètement, Piwik a été installé sur un serveur dévolu au projet au printemps 2015³. Tant le code Piwik que la base de données sont donc restés entre les mains des chercheurs impliqués dans le projet.

1 ga.js est ainsi devenu analytics.js, afin de permettre la mise en place de fonctionnalités additionnelles, cf. <https://developers.google.com/analytics/dev-guides/collection/upgrade/reference/gajs-analyticsjs>

2 “Open source” signifie que le code du programme informatique est accessible à tous et peut être lu, modifié ou redistribué.

3 Ce serveur fait partie de l’infrastructure de Imec (anciennement iMinds), un centre de recherche partenaire du projet Maddlain.

Gestion des URLs

L'adresse des pages web visitées (l'URL) fait partie des données les plus cruciales en ce qui concerne les "données utilisateur". En effet, la plupart des rapports se servent de cette adresse comme d'un index auquel d'autres données sont liées. La majorité des sites web de contenu diffusent l'information en utilisant le principe d'URLs uniques, c'est-à-dire qu'à chaque page web correspond une URL propre. Par exemple, l'URL <http://www.arch.be/index.php?l=fr> correspond à la page d'accueil du site des Archives de l'État dans sa version francophone. Bien que les informations affichées puissent changer au fil du temps, chaque visiteur qui se rendra sur cette page à un temps T verra exactement le même contenu. À chaque clic du visiteur (par exemple sur le lien "Chercheur" dans la rubrique "Votre profil"), une nouvelle URL unique s'affichera, permettant de suivre le parcours du visiteur sur une nouvelle page : <http://www.arch.be/index.php?l=fr&m=chercheur>.

D'autres types d'applications web permettent, grâce à une programmation spécifique, de modifier le contenu à afficher en fonction de l'interaction du visiteur avec le site web. Il existe deux types principaux⁴ : Une page web sur laquelle les changements de contenus activent un script qui est contenu dans le code HTML de la page et une page web sur laquelle le contenu est modifié après l'intervention du serveur web.

Dans le premier cas de figure, il est certain que l'URL correspond clairement au contenu affiché ; dans le second cas, il est possible qu'il n'y ait pas d'adéquation entre l'URL et le contenu affiché. Cela peut rendre l'analyse plus ardue. Un exemple de cette seconde configuration est le moteur de recherche du CegeSoma, Pallas, que l'on retrouve à cette adresse :

<http://pallas.cegesoma.be/pls/opac/plsp.getplsdoc?lan=F&htdoc=general/opac.htm>.

⁴ En outre, la combinaison des deux types est possible.

Arrivé sur cette page, le visiteur peut : entrer un mot-clé, effectuer une recherche avancée, déterminer le type de contenus à rechercher et lancer la recherche.

Après avoir lancé sa recherche, il verra une nouvelle page s'afficher. En revanche, l'adresse (URL) n'a pas changé. Ce type de pages web s'avère problématique si l'on souhaite analyser l'activité qui se déroule sur le site. Ainsi, en l'absence d'intervention spécifique pour contourner ce problème d'URL ambiguës, les rapports concernant ces pages ne fourniront que très peu d'informations, peu importe qu'il s'agisse de Google Analytics ou de Piwik. En résumé, toutes ces "pages" seront regroupées sous la même URL et l'information fournie à ce sujet sera peu significative.

La solution consiste à enregistrer les actions des visiteurs. C'est-à-dire que pour chaque action donnant lieu à l'affichage d'un nouveau contenu, des données supplémentaires sont inscrites sur le serveur pour enregistrer en détail ce qui se passe au cours des visites. Ces données peuvent être enregistrées à l'aide de codes Javascript supplémentaires et de variables personnalisées ("custom variables").

Si cette mise en œuvre a lieu sur un site préexistant, sans que sa structure puisse être modifiée, un important travail préparatoire est nécessaire. Il s'agit d'observer de façon détaillée les différentes options présentes sur chaque page et d'analyser la source des potentielles variations de ces pages. Ensuite, le code Javascript rédigé pour capturer ces actions doit être testé scrupuleusement. Cette tâche, qui exige beaucoup de discipline et de patience, doit être documentée de façon exhaustive en vue des analyses ultérieures. Elle a néanmoins été réalisée dans le cadre du projet MADDLAIN pour cinq sites web⁵ sur les 12 analysés.

⁵ Le catalogue numérique de la Bibliothèque royale <http://opac.kbr.be> et sa bibliothèque numérique, Belgica <http://belgica.kbr.be/> (qui n'est plus utilisée depuis la refonte du site kbr.be, achevée en septembre 2016) ; le catalogue numérique des Archives search.arch.be ; Pallas, le catalogue numérique du CegeSoma, <http://pallas.cegesoma.be/pls/opac/plsp.getplsdoc?lan=E&htdoc=general/opac.htm> et Wordpress, le site de valorisation de journaux numérisés <http://warpress.cegesoma.be>.

Accès aux données brutes

La base de données Piwik a été stockée sur un serveur interne au projet. Le choix du système de gestion de bases de données s'est porté sur MariaDB, une alternative «open source» à MySQL, utilisant une syntaxe de commandes SQL similaires. Piwik écrit dans cette base de données en utilisant des commandes SQL. Ces mêmes commandes SQL permettent ensuite de lire l'ensemble des tables de la base de données. Les données brutes sont donc situées dans des tables dont le nom commence par «piwik_log».

Voici un exemple de ce qui peut être extrait de ces tables, dans le cadre d'une visite de Pallas (le moteur de recherche du CegeSoma). La requête suivante (Fig. 2) est destinée à faire apparaître l'horodatage, l'URL et les custom variables (informations additionnelles sur les actions du visiteur) générées pour la venue d'un visiteur donné au cours d'un intervalle de temps donné :

REQUÊTE SQL

```
SELECT piwik_log_link_visit_action.server_time, piwik_log_action.name as url,  
piwik_log_link_visit_action.custom_var_k1, piwik_log_link_visit_action.custom_var_v1,  
piwik_log_link_visit_action.custom_var_k2, piwik_log_link_visit_action.custom_var_v2,  
piwik_log_link_visit_action.custom_var_k3, piwik_log_link_visit_action.custom_var_v3,  
piwik_log_link_visit_action.custom_var_k4, piwik_log_link_visit_action.custom_var_v4,  
piwik_log_link_visit_action.custom_var_k5, piwik_log_link_visit_action.custom_var_v5  
FROM piwik_log_link_visit_action  
JOIN piwik_log_action  
ON piwik_log_link_visit_action.idaction_url = piwik_log_action.idaction  
JOIN piwik_log_visit  
ON piwik_log_link_visit_action.idvisit = piwik_log_visit.idvisit  
WHERE piwik_log_link_visit_action.idsite = 8 /* Cgs-pallas */  
AND piwik_log_link_visit_action.server_time > «2017-02-10 14:40:00»  
AND piwik_log_link_visit_action.server_time < «2017-02-10 14:50:00»  
AND HEX(piwik_log_visit.idvisitor) = «aa47a8f0322a5207»  
ORDER BY piwik_log_link_visit_action.server_time;
```




Fig. 2

Voici les informations qui apparaissent suite à l'envoi de cette requête (Fig. 3) :

RÉSULTATS DE LA REQUÊTE SQL

Structure :

server_time url custom_var_k1 custom_var_v1 custom_var_k2 custom_var_v2 custom_var_k3 custom_var_v3 custom_var_k4 custom_var_v4 custom_var_k5 custom_var_v5

<p>2017-02-10 14:44:23 pallas.cegesoma.be/pls/opac/plsp. getplsdoc?lan=E&htdoc=general/opac.htm NULL NULL NULL NULL NULL NULL NULL NULL NULL NULL</p>	
<p>2017-02-10 14:44:38 pallas.cegesoma.be/pls/opac/plsp. getplsdoc?lan=E&htdoc=general/opac.htm FormData text=pont de Val Benoît&action=search&Seop=5&in=_CA NULL NULL NULL NULL NULL NULL NULL NULL</p>	
<p>2017-02-10 14:44:47 pallas.cegesoma.be/pls/opac/plsp. getplsdoc?lan=E&htdoc=general/opac.htm page descriptionList link /pls/opac/opac.search?lan=E&seop=5&sele=3&sepa=1&doty=_ CA&sest=pont de val benoit&chna=&senu=78234&rqdb=1&dbnu=1 linkText Explosion du pont de Val Benoît à Liège : 1/9/1939. - 5 photos NULL NULL NULL NULL</p>	
<p>2017-02-10 14:44:51 pallas.cegesoma.be/pls/opac/ plsp.getplsdoc?lan=E&htdoc=general/opac.htm page detailInfo link window.location.href='/pls/opac/opac. search?lan=E&seop=5&sele=50&sepa=1&doty=_CAs est=pont+de+val+benoit&chna=&senu=78234&rqdb=1&dbnu=1'; linkType ViewButton NULL NULL NULL NULL</p>	

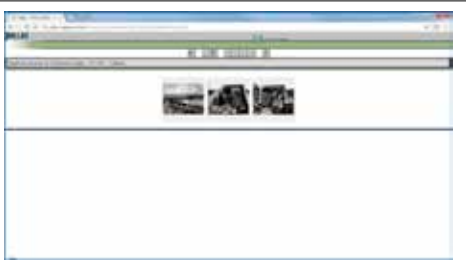


<p>2017-02-10 14:44:55 pallas.cegesoma.be/pls/opac/plsp.getplsdoc?lan=E&htdoc=general/opac.htm page detailInfo link http://pallas.cegesoma.be/pls/opac/opac.search?lan=E&seop=5&sele=51&sepa=1&doty=_CA&sest=pont+de+val+benoit&chna=&senu=38933&rqdb=1&dbnu=1 linkText image http://pallas.cegesoma.be/pallas/servlet/gif?vn=38933 NULL NULL</p>	
<p>2017-02-10 14:45:00 pallas.cegesoma.be/pls/opac/plsp.getplsdoc?lan=E&htdoc=general/opac.htm navigation Next image (2 of 3) NULL NULL</p>	
<p>2017-02-10 14:45:04 pallas.cegesoma.be/pls/opac/plsp.getplsdoc?lan=E&htdoc=general/opac.htm navigation Restart search NULLNULL</p>	

Fig. 3

Il s'agit des données brutes pour un utilisateur ayant effectué les actions suivantes :

- > Commence sa visite sur Pallas (<http://pallas.cegesoma.be/pls/opac/plsp.getplsdoc?lan=E&htdoc=general/opac.htm>), entre comme termes de recherches "pont de Val Benoît", sélectionne "Tout (combinaison)" comme critère de recherche et "Photothèque" comme sous-domaine de recherche.
- > Lance la recherche
- > Sur la page suivante qui s'affiche :
clique sur le premier lien
- > Sur la page suivante qui s'affiche :
clique sur le bouton "Visualiser document(s)"
- > Sur la page suivante qui s'affiche :

clique sur la première miniature

- > Sur la page suivante qui s'affiche :
clique sur l'icône "page suivante"
- > Sur la page suivante qui s'affiche :
clique sur l'icône "page précédente".

Ces différents procédés permettent donc d'enregistrer le comportement des utilisateurs avec suffisamment de détails pour obtenir une image complète incluant notamment l'utilisation des collections numérisées mises à disposition par l'institution. Si la solution reste laborieuse, elle représente cependant une option viable dans les situations où ce type de mesures n'a pas été pensé en amont.

III. Analyse quantitative de l'audience en ligne

Après que les traces d'usage laissées par les utilisateurs ont été collectées, elles peuvent être analysées. Bien qu'elles ne permettent pas de connaître les intentions des utilisateurs, elles sont utiles pour savoir ce qui se passe sur les sites web des institutions, et cela, sans devoir solliciter les utilisateurs. La quantité de données enregistrées étant très conséquente et les actions des utilisateurs ayant pu être capturées jusque dans leurs moindres détails, il s'agit donc surtout de savoir quelles questions poser et comment des réponses peuvent y être apportées.

Trois niveaux d'analyse

Pour commencer, différents niveaux d'analyse peuvent être distingués. Il y a d'abord les fonctionnalités de base, c'est-à-dire tout ce que l'outil d'analyse, par exemple Piwik ou Google Analytics, permet de réaliser rapidement et facilement, sans que cela nécessite de compétences ou d'efforts particuliers. Il s'agit d'options "clés en main". Ensuite, viennent les fonctionnalités avancées. Au sein de cette même interface, il existe des options qui permettent d'aller plus loin dans l'analyse et de répondre à des questions plus complexes. Cela implique toutefois plus de temps et d'efforts car il faut personnaliser l'outil en fonction du site web à analyser et de ce que l'on souhaite savoir. Ces interfaces d'analyse ont toutefois leurs limites. Comme expliqué dans la section précédente, il est parfois nécessaire d'utiliser les données brutes pour obtenir certaines informations. S'il est peu fréquent que le personnel des institutions ait du temps pour analyser en profondeur le trafic en ligne, le projet MADDLAIN a permis d'approfondir la recherche en explorant ce type de solutions plus artisanales, qui requièrent davantage de temps et sont techniquement plus exigeantes.

Les fonctionnalités de base permettent de répondre ra-

pidement à des questions concernant les profils des visiteurs. Il est par exemple possible de voir sur une carte géographique d'où sont réalisées les connexions au site ou encore l'appareil utilisé pour se connecter (ordinateur, tablette ou smartphone).

En outre, dans le contexte du marketing web, il est fréquent de recourir à une série d'indicateurs-clés de performance, afin d'évaluer ce qui fonctionne bien et ce qui ne fonctionne pas sur un site web. Piwik propose par exemple des mesures d'engagement telles que la durée de la visite ou encore le nombre de pages vues.

Méthode des "goals"

La méthode des « goals », inspirée du secteur commercial, offre un niveau supplémentaire d'analyse. Il s'agit en effet de fonctionnalités servant à répondre à des questions plus complexes comme par exemple le pourcentage de visiteurs qui consultent des infos pratiques au cours de leur visite, toutes pages confondues. Cette approche s'inscrit dans la continuité du travail de Fagan⁶. Les chercheurs du projet MADDLAIN l'ont reprise et développée en construisant une méthodologie autour de six étapes indispensables :

1) DÉFINITION DES GOALS

La première étape consiste à définir des goals, en répondant à ce type de questions : à quoi sert tel site web et qu'est-ce que le visiteur peut y trouver ? Qu'est-ce qui caractériserait une visite "réussie" ? Quelles en seraient les principales étapes ? Sur base d'une réflexion menée avec le personnel des institutions et de l'exploration attentive des différents sites web, une dizaine de goals ont été identifiés, avec quelques variantes en fonction des sites étudiés. Le nombre de goals s'avère être en effet un paramètre flexible qui doit être défini en fonction des besoins de l'institution et du temps disponible pour analyser les résultats obtenus. À titre illustratif, voici trois exemples de goals ayant

6 Jody Condit Fagan, «The Suitability of Web Analytics Key Performance Indicators in the Academic Library Environment», in *Journal of Academic Librarianship*, 40(1), 2014, pp. 25-34.

été utilisés dans le cadre du projet ⁷ : le goal “informations pratiques”, qui se réfère à la consultation d’informations pratiques telles que tarifs, adresse ou heures d’ouverture ; le goal “aide et tutoriels”, qui concerne toute l’aide en ligne : les FAQ, les tutoriels et manuels ; le goal “contenu numérisé”, qui englobe la visualisation en ligne de documents numérisés.

2) IDENTIFICATION DES DONNÉES PERTINENTES

La liste de goals définie au cours de l’étape précédente permet d’explorer le site en profondeur et d’associer des pages web ou des actions (clics sur un lien ou download d’un fichier PDF par exemple) à chacun des goals. Ainsi, l’URL de cette page web sur les salles de lecture des Archives (<http://arch.arch.be/index.php?l=fr&m=nos-salles-de-lecture>) correspond par exemple au goal “informations pratiques” évoqué plus haut. Cela ne s’arrête toutefois pas là : il faut prendre en considération l’existence de trois autres versions linguistiques pour cette page et répertorier quatre URLs différentes plutôt qu’une seule. Cette deuxième étape implique donc un travail rigoureux

⁷ Pour une description complète de cette méthode et une liste exhaustive des goals utilisés, voir : Jill Hungenaert et Anne Chardonens, «Combining Quantitative and Qualitative Methodologies to Analyse User Behaviour and Access Paths to Digital Content: Case Studies from Three Belgian Federal Scientific Institutions», in Archives et Bibliothèques de Belgique, 2017.

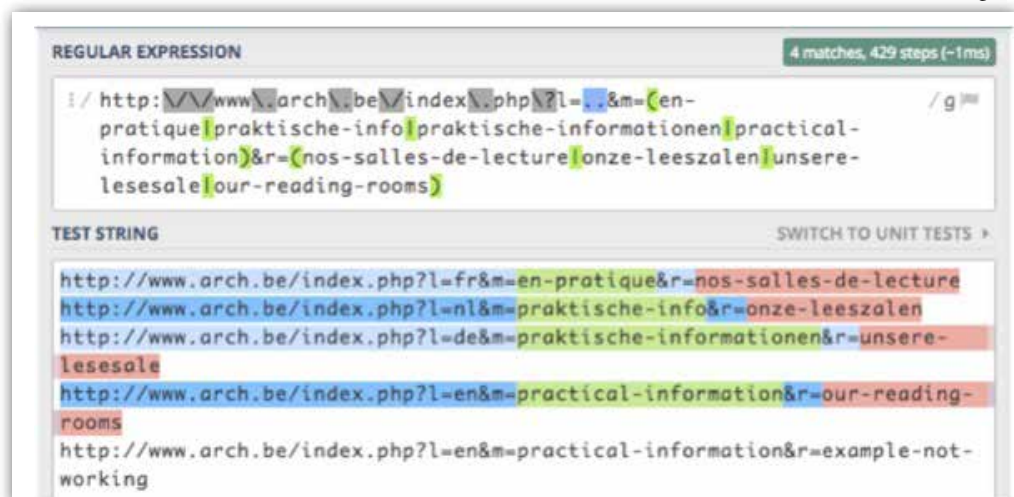
et méthodique, visant à prendre en considération l’ensemble des pages d’un site et toutes les traductions disponibles.

3) CRÉATION DE FILTRES

Étant donné qu’il ne s’agit pas de consulter la popularité d’une page web isolée mais de créer une mesure pour chaque goal (impliquant potentiellement plusieurs pages web), il est nécessaire de rassembler les URLs collectées au cours de l’étape précédente au sein d’une seule expression. L’utilisation d’expressions régulières permet ainsi de créer un filtre prenant en compte l’ensemble des URLs ⁸. Un exemple restreint et simplifié (Fig. 4) offre un aperçu de ce processus. La présence du symbole “|” permet d’intégrer plusieurs possibilités et d’indiquer à la machine ce qu’elle doit prendre en compte. Cette étape assez technique nécessite de connaître les règles de syntaxe d’expressions régulières. La complexité du processus dépend surtout du nombre d’URLs à “compresser” en une seule expression.

⁸ Pour en savoir plus sur les expressions régulières, voir par exemple : Jan Goyvaerts et Steven Levithan, Regular Expressions Cookbook, Sebastopol, 2009, pp. 510.

Fig. 4



4) MISE EN ŒUVRE DES GOALS

Cette étape vise à paramétrer le goal au sein de l'interface Piwik. Il s'agit principalement de le personnaliser, de lui donner un nom et d'encoder le "filtre" permettant de voir qui atteint le goal.

5) EXÉCUTION D'UN CONTRÔLE QUALITÉ

Il est important de tester ensuite si les goals implémentés fonctionnent correctement. Des simulations de parcours incluant tous les goals permettent de suivre en direct, au sein de l'interface de Piwik, si chaque goal est bien activé à la visite d'une URL donnée.

6) RÉALISATION DE L'ANALYSE

ET DE LA SEGMENTATION

À ce stade, tout a été paramétré, vérifié, et les données sont mesurées à chaque nouvelle visite. Il est désormais possible de savoir quel est le pourcentage de visites au cours desquelles un certain goal est atteint. Obtenir cette information est déjà une fin en soi. Il est cependant possible d'aller plus loin en affinant les résultats obtenus.

En effet, la foule indistincte des visiteurs peut être divisée en segments de visiteurs partageant les mêmes caractéristiques. Cela permet par exemple de différencier les visiteurs selon leur provenance : un premier segment regroupant toutes les personnes qui se sont connectées directement sur le site, un deuxième celles qui sont arrivées via un moteur de recherche, un troisième celles qui ont cliqué sur le lien de la newsletter de l'institution et un quatrième celles qui ont suivi un lien présent sur un autre site web. Ces segments peuvent être utilisés pour vérifier des hypothèses et voir si certains comportements changent en fonction d'une caractéristique donnée, par exemple : est-ce que les personnes qui sont arrivées sur le site après avoir fait une recherche Google sont plus ou moins enclines à cliquer sur le lien vers le catalogue en ligne des archives ou de la bibliothèque ?

Solutions sur mesure

Comme expliqué dans la section concernant la collecte des données, certaines informations ne peuvent pas être obtenues en faisant uniquement appel à l'interface Piwik. Cela arrive notamment lorsque les URLs sont "ambiguës", c'est-à-dire qu'elles ne reflètent pas en détail l'activité du visiteur sur le site à moins qu'elles ne soient "augmentées" à l'aide de variables personnalisées. C'est le cas pour les URLs de Pallas par exemple, le catalogue numérique du CegeSoma. Or, le projet MADDLAIN vise notamment à évaluer l'utilisation du catalogue par le grand public à l'aide de données quantitatives. Il faut donc directement extraire l'information des données brutes pour savoir quelles sont les requêtes entrées par les utilisateurs dans le catalogue Pallas ou la façon dont les filtres de recherche sont utilisés. Les données utiles à l'analyse peuvent être extraites des données brutes stockées par le serveur à l'aide de commandes SQL. Une fois que les informations recherchées ont été localisées, elles peuvent être isolées dans un fichier structuré en vue d'être analysée de façon semi-automatisée, par exemple à l'aide de scripts Python, de la librairie Pandas ou du logiciel OpenRefine⁹. Ce processus est facilement reproductible, il requiert néanmoins un certain savoir-faire technique et doit être adapté aux spécificités de chaque site Web.

Vigilance

Après ce bref survol des méthodes utilisées pour analyser les traces d'usage laissés par les utilisateurs, il est nécessaire de souligner que ce type d'approches reste assez expérimentale et qu'un certain nombre de limites subsiste. Pour n'en citer qu'une, il est clair que les données restent approximatives et que les méthodes actuelles ne permettent pas d'avoir de certitudes concernant la personne qui est réellement en train de visiter un site. Prenons par

⁹ Une description détaillée de cette méthode a été présentée lors de la conférence ISI 2017 : Anne Chardonrens et Simon Hengchen, «Text Mining for User Query Analysis: A 5-Step Method for Cultural Heritage Institutions», in Proceedings of the 15th International Symposium on Information Science (ISI 2017) Berlin, Germany, 13-15 mars 2017.

exemple le cas d'un visiteur qui se connecte au site de la KBR le matin depuis son smartphone afin de vérifier les heures d'ouverture. Celui-ci se connecte ensuite depuis son ordinateur portable au travail. Puis lors d'un travail de groupe, il navigue sur le site en compagnie de ses collègues, depuis un autre ordinateur. Enfin, en rentrant à la maison, ayant besoin d'une information urgente, il se connecte une dernière fois, depuis son ordinateur personnel. Pour Piwik, il s'agira à chaque fois de visites et de visiteurs différents. Par ailleurs, tous les collègues réunis derrière le même ordinateur apparaîtront comme un seul et "unique" visiteur. Ce type de limites doit être soigneusement pris en considération lors de la consultation des résultats. Cela ne signifie pas pour autant que toute analyse est vaine ou non valide mais nous rappelle simplement que les données obtenues par ce biais sont avant tout utiles pour identifier de grandes tendances, discerner des motifs récurrents ou encore nous rendre attentifs à certains phénomènes touchant un segment de visiteurs en particuliers.

Conclusions

Cette contribution a permis d'illustrer comment les approches qualitatives et quantitatives se complètent idéalement dans le contexte d'une étude centrée sur les utilisateurs dans les institutions patrimoniales. Si les traces numériques laissées par les visiteurs permettent de quantifier l'utilisation des catalogues numériques et des sites web, l'approche qualitative permet quant à elle d'évaluer le degré de satisfaction des utilisateurs par rapport aux sites et catalogues. En ce qui concerne les ressources et services, la complémentarité des approches se vérifie : l'analyse des traces d'usage peut être utilisée pour déterminer si certains outils et services sont utilisés plus fréquemment que d'autres, alors qu'un sondage auprès des utilisateurs peut révéler si les utilisateurs estiment que les options actuellement disponibles répondent à leurs besoins. De plus, les deux méthodes peuvent être utilisées conjointement pour obtenir des informations sur les profils des utilisateurs, chacune abordant des facettes différentes. L'analyse de l'audience en ligne par exemple permet d'identifier quel

type de navigateurs web utilisent les visiteurs ou encore quelle est la fréquence de leurs visites, tandis qu'une enquête de satisfaction peut mettre en lumière les âges et niveaux d'éducation de ces mêmes utilisateurs. La combinaison de ces deux approches peut conduire à une recherche fructueuse, en tirant parti de leurs forces et en compensant leurs faiblesses.

Enfin, si ces deux démarches possèdent chacune leurs spécificités et leurs limites, elles se retrouvent confrontées aux mêmes obstacles dans le contexte étudié ici, à savoir la difficulté pour les gestionnaires des institutions de formuler les questions devant être abordées lors de l'analyse des données, le manque de vision à long terme en ce qui concerne l'offre numérique et les services offerts aux utilisateurs ou encore le temps nécessaire pour mener à bien de telles analyses. 🌱

Bibliographie

- Anne Chardonrens et Simon Hengchen, «Text Mining for User Query Analysis: A 5-Step Method for Cultural Heritage Institutions», in *Proceedings of the 15th International Symposium on Information Science (ISI 2017)* Berlin, Germany, 13-15 mars 2017.
- Jan Goyvaerts et Steven Levithan, *Regular Expressions Cookbook*, Sebastopol, 2009, 510 p.
- Jody Condit Fagan, «The Suitability of Web Analytics Key Performance Indicators in the Academic Library Environment», in *Journal of Academic Librarianship*, 40(1), 2014, pp. 25-34.
- Jill Hungenaert et Anne Chardonrens, «Combining Quantitative and Qualitative Methodologies to Analyse User Behaviour and Access Paths to Digital Content: Case Studies from Three Belgian Federal Scientific Institutions», in *Archives et Bibliothèques de Belgique*, 2017.

ARTICLE 02

• **REALISING
THE POTENTIAL OF USER
SURVEYS FOR IMPROVING
ACADEMIC LIBRARIES:
THE CASE OF A CAMBRIDGE
COLLEGE** •

JANET CHOW

I. Introduction

According to the College statutes - dating back to 1511 - the work of St John's College, Cambridge is built on four aims, namely, education, religion, learning and research. As the College Library has traditionally been seen as the "hub" of resources for learning, teaching and research, it is important that Library staff understand users' needs to provide the best support to them, thereby enabling the fulfilment of the College's aims. One of the best "tools" for assessing the quality of library services is the user survey. Such surveys - if executed rigorously, are a useful means of improving library management because they enable data-driven, evidence based decision making, and consequently, more efficient resource allocation, to meet both individual user and the wider objectives of the organisation goals. Conducting library user surveys across an organisation also reaps other benefits, such as helping to inform its membership about the services provided by, and the value of, the library. However, even with rigorous user surveys, their potential remains unrealised if the survey findings fail to influence library decision making, and ultimately, library provision. This paper is an account of a recent Working Library User Survey (WLUS) carried out at St John's College. As a case study, the aims of the paper are to describe how the College Library set out to determine the answers to two questions: First, to what extent did the Library meet the needs of its students and academic staff? Second, according to the perspectives of users, in what ways, and how, could the Library improve to provide a better service? Accordingly, this paper is structured as follows: the first section reviews relevant literature on previous user surveys conducted in academic libraries; a second part gives an account of, and justification for, the methodology designed and adopted for the present Working Library User Survey of St John's College - including the methods of data collection and analysis. The third part reports the survey findings; and a final section provides discussion, conclusions and implications.

II. Literature review

Given the aim of this study, it is important to engage in a critical review of the literature that examines the criteria used by previous studies to assess the extent to which academic libraries meet the needs of students and academic staff. This literature search revealed a number of library user surveys conducted previously in academic institutions that proved relevant to the present study. Some of these studies focus on assessing a single group of students' needs - either undergraduates or postgraduates. Single group studies include those by Dahan et al.(2016), Clougherty et al. (1998), Gunasekera (2010), Kayongo & Helm (2010), Gibbs et al. (2012), and Tracy & Searing (2014). In contrast, examples of multiple group usage include studies by Berger & Hines (1994) whose survey included undergraduate and postgraduate students, faculty and university staff. Likewise, Woo (2005) surveyed undergraduate and postgraduate students, academic staff and non-academic staff as well as alumni. Further multi-user studies (undergraduates and academic staff) include those by Hayden et al. (2005) and Adeniran (2011). The remaining review of literature is divided into methodology and survey findings, the latter of which is sub-divided into library usage, information resources used and user satisfaction.

III. Literature on methodology

Various methods of studying library service quality and user satisfaction characterise previous studies. Tracy & Searing (2014) surveyed the Graduate School of Library and Information Science students at the University of Illinois to ascertain their library usage patterns and their perceptions of library services. The survey was conducted online and designed in such a way that the findings can be compared with previous surveys of general graduate student populations. Berger & Hines (1994) used mixed methods for data collections. The survey was conducted in two phases. The first phase of six focus groups (qualitative methodology) included undergraduate and graduate students, and faculty staff. The findings of the focus groups defined issues to be addressed in the second phase. The second phase comprised a survey mailed to 1,250 randomly chosen participants including undergraduates, graduates, faculty and university staff. Woo's (2005) survey was designed for users to evaluate the performance of the main library and six branch libraries of the University of Hong Kong. It also surveyed user preferences for print and electronic materials. Administration of the survey was mainly online with the option of print format. The study by Gibbs et al. (2012) aimed to assess the research needs of graduate students at Georgetown University, USA. Mixed methods were used to conduct the survey - questionnaire and interviews. The first part of the survey, which was a questionnaire, was posted online. About 4,200 graduate students and professional students were contacted, with 737 completing the survey, a response rate of c. 16 percent, which is not untypical in Western countries. The survey was followed by three focus groups a few months later. The aim of the focus groups was to probe more in-depth views on some of the questions included in the online survey. Gunasekera (2010) assessed library user satisfaction, services and resources in order to identify users' needs. Questionnaires were distributed to 800 undergraduates from the Faculty of Arts of the Sri

Lankan University of Peradeniya as and when they visited the library. Dahan et al.'s (2016) study was to measure library users' perceptions on service quality and to find ways to meet users' expectations. A customised survey instrument was developed based on the LibQUAL+ survey tool. The study used four perspectives to measure the quality of service, namely, library staff, library services, the library's collections and the library as a physical space. The survey was distributed to 400 library users in two campuses.

IV. Literature on user survey findings

Three main themes emerge in previous studies to evaluate the extent to which academic libraries meet their users' needs: these are: library usage, information resources used, and user satisfaction.

Library usage

Since students form the largest and the most important population in academic institutions, it is not surprising that they are the largest user group in most academic libraries. Among the students, undergraduate students are usually the largest sub-group. Clougherty et al. (1998) assessed undergraduate resource and service needs at University of Iowa library, and found that 86% of undergraduates used the main library. However the author fails to report how often they used the library. Gunasekera's (2010) study reinforces the impression of heavy usage of libraries by undergraduate students, finding that a majority of the undergraduate students (59.5%) visited the library daily. Dahan et al.'s (2016) study showed 56.8% of undergraduate students went to the library either daily or

several times a week. The key question, however, is – what level of user satisfaction is indicated by these high usage metrics?

In contrast, the library usage of postgraduate students may seem to depend on their disciplines. Gibbs et al. (2012) surveyed how graduate students use and perceive the library. Although the findings did not show how frequently graduate students used the library, they reported that those pursuing Humanities subjects were most engaged with the library, while none of the PhD social science students knew their subject librarian. Tracy & Searing (2014) found that Library and Information Science graduate students at Illinois University made greater use of libraries than other graduate students. Another factor that may affect the library usage of postgraduate students is the extent to which their studies are research based. If their research is more laboratory based rather than literature-based, they are likely to rely less on library resources. Increased digitization may also play a role: Kayongo & Helm (2010) found, for instance, that more than half (65%) of the graduate students conducted their research from a home computer, with science and engineering postgraduates making slightly more use of non-library facilities than students of other disciplines.

Very few studies have assessed the library usage of academic staff. Hayden et al.'s (2005) study focused on two groups – undergraduates and academic staff. The survey found that 98% of students and 95% of academic staff used the library in person. Woo's (2005) study did not report library usage of the academic staff. Adeniran (2011) also surveyed both undergraduates and academic staff satisfaction levels with library services. However, the sample size of academic staff was only seven out of 150, which was too small to yield any insightful information.

Information resources used

Although electronic books and other online information resources are widely available, a number of studies

have indicated that print books remain widely used. Hiller's (2001) study found that the top priority for faculty staff was to maintain the quality of the print collections. Hayden et al. (2005) reported that the major resource for both undergraduates and academic staff was books. Gunasekera (2010) reported that 96% of undergraduate respondents borrow books from the library. Similar findings have been made in Hong Kong by Woo (2005), and in the United States by Tracy & Searing (2014), where respondents prefer to use printed books. It seems the switch from print to e-books, if there is a switch at all, is proving very gradual and slow.

The picture is somewhat different, however, for trends in accessing electronic journals over the last ten years. Unlike printed books, there is a stronger trend to use electronic journals at the expense of print journals. Woo's (2005) study found that nearly 70% of the respondents prefer to use journals online. Kayoing & Helm's (2010) research found that electronic journals were the second most important information resources after print books. Tracy & Searing's (2014) findings corroborate the evidence of increased usage of e-journals at the expense of print copies. Such results are perhaps influenced by the policy of many libraries to remove print journals from open shelves to storage when their electronic versions become available.

User satisfaction

Some studies have indicated that most respondents are generally satisfied with the library environment and overall performance. Nearly 90 percent of respondents in Adeniran's (2011) study, for instance, viewed the library environment as conducive for learning, teaching and research activities. Haden et al.'s (2005) findings indicated that the library scored highly as a work environment and the library was well maintained. Gunasekera's study (2010) also showed that respondents were satisfied with the cleanliness, lighting and seating capacity in the library. Dahan et al. (2016) found that the perceived ser-

vice quality exceeded users' expected minimum levels. Respondents were most satisfied with library staff, who were courteous, showed individual attention and confidence in delivering services.

The area on which respondents expressed relatively low levels of satisfaction was the library collection. Clougherty et al. (1998), for example, found that respondents indicated there was a need to update and expand the collections. Woo (2005) found that respondents ranked the range and provision of books in their disciplines the most important factor, compared with the other twenty-nine library service areas; furthermore, with regard to book collections, there was a significant gap between user expectations and service quality. Gunasekera (2010) found that nearly half of the respondents suggested that the library should add more books and reference materials in various subject disciplines. Similarly, Gibbs et al. (2012) found that students expressed the need for more library holdings in their subject, namely, Arabic and Russian.

In summary, the following salient points emerge from this literature review. First, over this twenty year period, relatively few studies of user surveys on academic libraries appear to have been conducted. Second, of these studies, just as many focus on a single group - usually undergraduate students - as on both students and academics, thereby providing a limited user perspective. Third, some of the studies are based on small samples, thus throwing into question the representativeness of the findings. Fourth, most of the studies raise methodological issues: among these are low response rates of about 15 percent, and a failure to explain the derivation and origin of the questionnaire design, including the justification for dimensions and items, and the place of the questionnaire within the larger research paradigm of aims, purposes and research questions to be addressed.

The present study aims to address all of the vulnerabilities exposed by these previous studies. Above all, and of most profound implication for the present study, none of the studies report the impact of the surveys in terms of

subsequent improvements in, or changes to, library decision making, more efficient and effective re-allocation of library resources, or improvements to the physical environment. In particular, this latter point is of crucial importance to the present study, the main argument of which is that surveys should always be undertaken with a clear purpose and justification in mind. Invariably, this purpose will be to provide sound evidence on which librarians can make more informed decisions about improvements to library services.

V. Methodology

The Working Library User Survey (WLUS) at St John's College, Cambridge is conducted every fourth year. This paper reports on the WLUS in 2013, when the survey was significantly upgraded to become more comprehensive and substantial. The newly created 2013 version of WLUS was specifically designed for the purpose of measuring the extent to which the College's Working Library meets the needs of its students and academic staff, and at the same time, to garner their views as to how the Library could be improved to provide more effective support to College members in enhancing their academic and research performance. Since the College has a population of over 1,000 undergraduates, postgraduates and academic staff, it was decided that a quantitative approach using a questionnaire was most appropriate in order to include all users.

Decisions on the composition and structure of the WLUS were taken in addressing the aims of the study. Similar user surveys in previous studies were also consulted. Accordingly, the WLUS consisted of eight sections, namely, - demography; Library usage patterns; Library rules; satisfaction with current provision of resources and facilities; changes in patterns of Library usage; satisfaction

with the working environment, and services offered by Library staff; delivery on Departmental aim; and finally, comments on any services users would like to see improved or made available in the Library. The eight sections were in turn broken down into twenty-three survey questions seeking information on topics, such as - Library usage patterns, including the frequency of Library visits, purpose in using the Library, and usage patterns of library services. Further questions on user satisfaction with the Library as a physical work environment included - cleanliness of carpets and toilets, the condition of desks and chairs, comfort of chairs, and suitability of temperature and lighting.

A draft questionnaire was given to Library colleagues to check the layout and wording in order to avoid ambiguity. A final draft was tried out on two undergraduates, two postgraduates and a member of the academic staff. Constructive feedback was received, and some changes were made as a result. For example, respondents were asked to indicate their level of satisfaction with the resources and facilities, one of which was “selection of DVDs”. A female student commented that while she was not dissatisfied with the DVD collection, she was critical of its narrowness of subject. Accordingly, another point in the Likert scale - “neither satisfied nor dissatisfied” was added for this particular question.

A decision was taken to administer the survey online, using LimeSurvey. After due consideration of all options, the advantages of online administration were apparent. First, online surveys have the benefit of giving participants flexibility as to when they complete the questionnaire. For example, respondents may start it, save and then complete at a later time. Respondents can also access the survey through different media, such as laptops, desktop computers, and mobile devices. Online administration is also cost-efficient, since there are no expenses in paper and printing. It is also cost-effective in that response rates are normally higher than paper copy surveys. Finally, it is quicker to administer, easier to follow-up with non-respondents, and time efficient in collecting and analysing data.

While the literature review revealed that many previous studies focussed on a single user group, the WLUS included all of the College’s students – both undergraduates and postgraduates, and academic staff. A total of 1,040 email invitations were sent out; the whole population was sampled. The sample breakdown included 596 undergraduates, 317 postgraduates, and 127 academic staff. Participants were reassured that their responses would remain confidential and anonymous. Print copies of the questionnaire were available upon request for any respondents who were unable, or preferred not to use the online version.

An initial sending of the survey was followed by two reminders, the first after five days, and the second after seven days. In all, 426 (41%) of respondents completed the survey, yielding a very high response rate (previous response rates were typically between 15% and 20%), the highest ever achieved by the WLUS. Of the total respondents, 230 were undergraduates; 155 were postgraduates; 36 were academic staff, and five were others.

The survey responses were exported to an Excel spreadsheet for analysis and reporting. The data were presented in graphs, charts and tables, and accompanied by detailed analysis. Free text comments were transcribed directly from the questionnaire.

VI. Findings

The WLUS instrument, and hence the findings, were designed around five themes. These themes were - Library usage patterns; Library services; Library collections; physical environment; and user satisfaction.

Library usage patterns by frequency

This section reports general findings relating to frequency with which users access the Library. This is followed by more specific findings relating to the frequency with which undergraduates, postgraduates and academic staff access the Library across the three Terms.

Frequency of accessing the Library

Survey findings showed that 92% (n392) of College members used the Working Library. The highest group (27%) used the Working Library on average two or three times a week; the second highest group (19%) visited the Library once a week; and the third (about 9%) accessed the Library every day.

Undergraduate usage

A total of 93% (n214) undergraduate respondents used the Library both in Michaelmas and Lent Terms, while 83% (n191) used the Library in the Easter Term. Overall, there appeared to be slightly less usage of the Library in the Easter Term compared with the other two Terms.

TERMLY USAGE BY UNDERGRADUATES

There appears to be interesting variations of intensity of usage between and across the three Terms. For example, the number and proportion of undergraduates frequenting the Library three or more times per week increases successively for each of the three Terms: ranging from

n45 (19.6%) in Michaelmas Term, n56 (24.3%) in Lent Term, to n96 (41.7%) in Easter Term. The number of undergraduates frequenting the Library three or more times per week in Easter Term was significantly higher than the first and second Terms (see Table 1).

A further point of note occurred in the pattern of non-usage - which showed equal numbers for Michaelmas and Lent Terms (n16 (7%)), but a dramatic rise for the Easter Term (n39 (17%)).

Overall, Easter Term usage stood out as markedly different from the other two Terms. Easter term is the examination period, and student intensity of usage reflected their need for revision. Somewhat paradoxically, the Easter term saw a drop in total numbers using the library, but an increased intensity of usage among those still using the library. The increase in non-users during the Easter Term was probably accounted for by their preference to locate themselves elsewhere for revision.

Postgraduate usage

Survey findings showed that n131 (85%) of the postgraduate respondents used the Library in the Michaelmas Term, n130 (84%) in the Lent Term, and n121 (78%) in the Easter Term. Overall, there appeared to be slightly less usage of the Library in the Easter Term compared with the other two Terms. This was in line with the trends noted for undergraduate usage.

TERMLY USAGE BY POSTGRADUATES

The number and proportion of postgraduates frequenting the Library more often, that is, three or more times per week was highest in the Easter Term, it was about one-third higher than in the earlier two Terms (see Table 1). There was a rise in non-users (n34 (22%)) in the Easter Term compared to Michaelmas (n24 (15.5%) and Lent Terms (n25(16.2%)), similar to the undergraduate trend, but less pronounced.

Table 1: Library usage patterns across three Terms

All respondents (N=421)	Undergraduates (N=230)			Postgraduates (N=155)			Fellows (N=36)		
	MT	LT	ET	MT	LT	ET	MT	LT	ET
Three or more times per week	45 (19.6%)	56 (24.3%)	96 (41.7%)	23 (14.9%)	19 (12.3%)	32 (20.6%)	1 (2.8%)	1 (2.8%)	1 (2.8%)
Once a week	93 (40.5%)	87 (37.8%)	56 (24.3%)	45 (29%)	48 (30.9%)	32 (20.6%)	6 (16.7%)	6 (16.7%)	6 (16.7%)
Once every two weeks or less	76 (33%)	71 (30.9%)	39 (17%)	63 (40.6%)	63 (40.6%)	57 (36.8%)	26 (72.2%)	27 (75%)	27 (75%)
No usage	16 (6.9%)	16 (7%)	39 (17%)	24 (15.5%)	25 (16.2%)	34 (22%)	3 (8.3%)	2 (5.5%)	2 (5.5%)

MT: Michaelmas Term / LT: Lent Term / ET: Easter Term

Postgraduate usage of the Library in Easter Term stood out as markedly different from the other two Terms. The trends resembled those for undergraduates, although they are less marked. Since Easter Term was the examination period and/or the period for submission of theses, student intensity of usage reflected such pressure. The increase in graduate non-users during the Easter Term was probably because undergraduates took up most spaces in the Library for their revision, and/or postgraduates preferred to locate themselves elsewhere, such as their departments, for writing up of theses.

Academic staff usage

The findings showed that 72.2% (n26 or n27) of academic staff frequented the Library once every two weeks or less; 16.7% (n6) used the Library once or twice a week. Only one Fellow claimed to use the Library three times a week or more. Non-users were also consistent across the three Terms (see Table 1).

Unsurprisingly, the pattern of academic staff usage bore no relation to that of both student groups. For example, first, there was absolute consistency of usage patterns across all three Terms. Secondly, the dominant group was what which used the Library less often, notably, once

every two weeks or less. Again, this finding was not surprising given that the Working Library is regarded primarily as serving its student population.

Usage of Library services

This section reports general findings relating to usage patterns of Library services for all three Terms. This is followed by more specific findings relating to patterns of usage of Library services by undergraduates, postgraduates and academic staff across the three Terms.

USAGE PATTERNS OF LIBRARY SERVICES FOR ALL THREE TERMS

The findings show that the most common Library services used by students and academic staff were borrowing/returning/renewing items (68%), followed by studying or revising (65%), and consulting books or journals (64%). Library lockers were least used (95% of respondents did not use them).

UNDERGRADUATE USAGE OF LIBRARY SERVICES BY TERM

The survey findings show that the Library services most

used by undergraduate students across all three Terms were: borrowing/returning/renewing of items (75.7% of respondents), followed by study/revision (73.6%), and consulting books/journals (68.3%). The Michaelmas Term was the busiest, with 80% of the respondents borrowing Library items; while the Easter Term had the lowest level of borrowing, with 69% of the respondents. Unsurprisingly, as Michaelmas Term is the beginning of the academic year, the borrowing rate was the highest. The percentage of borrowers declined slightly for the Lent Term, and was the lowest for the Easter Term (69%), presumably because most students were studying or revising for their examinations.

POSTGRADUATE USAGE OF LIBRARY SERVICES BY TERM

The Library services most used by postgraduate students across all three Terms were - studying or revising (61%), followed by borrowing items (56%) and using computers (56%). The Michaelmas Term was the busiest, with 63% of the respondents using the Library for studying/revising, while the Easter Term had the lowest level of revising/studying, with 56% of the respondents. It was noticeable that usage of all three services slightly declined successively for each Term, if only marginally for Michaelmas and Lent Terms, but more markedly for the Easter Term.

There appears to be little difference in postgraduate student use of the three most used services across the Michaelmas and Lent Terms, although there was a slight fall in the use of all three in the Easter Term. One may surmise that the Library was especially busy during Easter Term with undergraduate students studying and revising, hence postgraduate students might prefer to go elsewhere to work.

ACADEMIC STAFF USAGE OF LIBRARY SERVICES BY TERM

The three top Library services used by academic staff were: consulting books/journals in the Library (83%),

followed by borrowing (64%), and using the Library catalogue (50%). The pattern of usage of these top three services was consistent across three Terms.

The findings show that patterns of Library use adopted by academic staff bore little similarity with either of the student cohorts (undergraduates and postgraduates). Academic staff most used service was to consult books and journals (a reference function), which was in neither of the student groups' top three services. While borrowing/returning/renewing – academic staff second most used Library service aligned with the priority reflected in students' usage, Academic staff accorded importance to use of the Library catalogue as their third most important service (not mentioned in either of the student groups' top three services).

A further difference between academic staff and students' patterns of use was the more stable and consistent patterns exhibited by academic staff across all three Terms. Consistent usage among academic staff throughout the year was probably reflective of their academic and research functions which were on-going, whereas students attended to revision, examinations, and thesis completion in the Easter Term, with consequential changes in their usage patterns.

Library collections

According to the data, print books are still the most commonly used learning resource (average score 6.16), followed by e-journals (average score 4.51) and e-books (average score 3.86). Seven learning resources were ranked by respondents from 1 to 7, with the most used resource given the score 7, and the least used a score of 1. Then an average score was calculated for each of the seven resources by multiplying the number of times it appeared in each of the seven positions, and then dividing by the total number of respondents. Despite the recent increase in online resources, print books still remain the dominant learning resource. By contrast, e-books were ranked third

in the order of the most used learning resources. However, the position was reversed when it came to journals; e-journals were ranked second, while print journals were pushed to fourth rank. It appears that users still prefer to learn from print books rather than e-books; however, the reverse is the case with journals, where e-journals have a generally higher level of acceptance.

When respondents were asked to predict how their usage of learning resources might change going forward, over one half of the respondents (58%) indicated that they would continue to use print books. This finding further reinforces the conclusion that print books will for the time being continue to be the preferred choice of learning resource.

UNDERGRADUATE LEVELS OF SATISFACTION WITH LIBRARY COLLECTIONS

The findings show that 62% (n143) of the undergraduate respondents were either “very satisfied” or “satisfied” with the range of books for background reading; 63.5% (n146) of the undergraduate respondents were either “very satisfied” or “satisfied” with the availability of core textbooks and course books; 55.7% (n128) of the undergraduate respondents were either “very satisfied” or “satisfied” with the updated editions of books. Over one half of the undergraduate respondents (51.3% (n118)) were “neither satisfied nor dissatisfied” with the Library collections. However, 36.5% (n61) of the undergraduate respondents were either “very dissatisfied” or “dissatisfied” with the range of books for background reading and the availability of core textbooks and course books; 10% (n23) of the undergraduate respondents were either “very dissatisfied” or “dissatisfied” with the lack of updated editions of books.

This disparity between the majority of undergraduate students who feel positive about the collections, and the one-third minority who do not, may be accounted for by unevenness in the subject collections, which have developed differently over the years. The Working Library is a

generalist College library which is unable to stock comprehensive collections in every subject. The Library has more complete collections in some subjects than others.

POSTGRADUATE LEVELS OF SATISFACTION WITH LIBRARY COLLECTIONS

The findings show that 49% (n76) of the postgraduate respondents were either “very satisfied” or “satisfied” with the range of books for background reading; 47.7% (n74) of the postgraduate respondents were either “very satisfied” or “satisfied” with the availability of core textbooks and course books; 45% (n70) of the postgraduate respondents were either “very satisfied” or “satisfied” with the updated editions of books. However, 19.4% (n30) of the postgraduate respondents were either “very dissatisfied” or “dissatisfied” with the range of books for background reading and the availability of core textbooks and course books; 10.3% (n16) of the postgraduate respondents were either “very dissatisfied” or “dissatisfied” with the lack of updated editions of books. Again, this disparity may be explained by the Library having more complete collections in some subjects than others.

ACADEMIC STAFF LEVELS OF SATISFACTION WITH LIBRARY COLLECTIONS

The findings show that 69% (n25) of the academic staff respondents were either “very satisfied” or “satisfied” with the range of books for background reading; 58.3% (n21) of the academic staff respondents were either “very satisfied” or “satisfied” with the availability of core textbooks and course books; 61.1% (n22) were either “very satisfied” or “satisfied” with the updated editions of books. None of the academic staff expressed dissatisfaction with the Library collections.

Overall, the majority of student respondents were ‘satisfied’ with the Library collections. This is reassuring as it signals that the College Library fulfils its role of supporting learning, teaching and research. However, in regard to the minority who feel critical about the col-

lections, the clue to their disenchantment may be in the comments of a few respondents related to their subjects. One such respondent states that (s)he would appreciate a wider selection of general reading/fiction books; another says (s)he would prefer a wider selection of international law texts; and still another suggests the Library acquire more books on American history. Further critical comments from respondents indicated the need for up-to-date books to be acquired in their subject, and another would like to see more common course textbooks be made available online.

Physical environment

Three elements of physical environment were included in the WLUS – noise levels, cleanliness and lighting and heating.

NOISE LEVELS

Since the Working Library is a place for learning and studying, it is important to gauge users' views on whether the Library environment is conducive to study. Nearly half of the respondents (n206 i.e. 48%) said they prefer silence when working in the Working Library. A further 191 respondents (45%) said they prefer "subdued noise". Nearly two-thirds of the respondents (65% (n279)) said they either "always" or "often" found a work space that met their preferred level of noise; and a further n82 (19%) replied "sometimes". It was encouraging to see that most respondents were able to find a work space at their preferred level of noise.

Cleanliness

The overall cleanliness of the Library (94%) drew the highest levels of "very satisfied" or "satisfied" from respondents. This was followed in descending order of "very satisfied" or "satisfied" by the cleanliness of carpets (93%), the condition of desks and chairs (89%), cleanliness of toilets (82%), and comfort of chairs (82%). The two lowest levels of "very

satisfied" or "satisfied" were for temperature (76%), and lighting (73%). Conversely, the only significant levels of "dissatisfied" or "very dissatisfied" were for temperature (18%) and lighting (21%). The relatively high level of dissatisfaction on these two areas also reflected in the free text comments at the end of the survey.

LIGHTING AND HEATING

While respondents were very positive about most aspects of the work environment of the Library, two aspects in particular attracted most dissatisfaction. The first was the low levels of lighting in many parts of the Library, a problem which was most experienced in winter evenings and at night. The second was the temperature, which many criticised as too cold to permit productive work. Library users were most vulnerable when they were sitting still for long periods, and during unstaffed periods overnight, when the heating might be turned down. In both respects, it was recommended that appropriate action be taken to address the problems.

USER SATISFACTION

This section on user satisfaction is based on two elements: the quality of service offered by Library staff, and the provision of equipment and facilities.

USER LEVELS OF SATISFACTION WITH THE QUALITY OF SERVICE OFFERED BY WORKING LIBRARY STAFF

Respondents were asked to assess their levels of satisfaction/dissatisfaction with the quality of service offered by the Working Library staff. These aspects included staff politeness, helpfulness, knowledge and expertise, and efficiency.

Data show that respondents were either "very satisfied" or "satisfied" with the following characteristics of Working Library staff, in descending order – helpfulness

(88%), politeness (88%), efficiency (86%), knowledge and expertise (84%). Such high levels of satisfaction with the quality of service offered by the Working Library staff are very re-assuring.

USER LEVELS OF SATISFACTION WITH THE CURRENT PROVISION OF LIBRARY EQUIPMENT AND FACILITIES

Undergraduate responses to this aspect show more than two-thirds were either “very satisfied” or “satisfied” with the self-borrowing machine (69%), and with the availability of individual desk space (n159, ie. 69%). This was followed by satisfaction with the wireless facility (n156, ie. 68%). It is worth noting that nearly one half of the respondents (n104, ie. 45%) were “very satisfied”, and n56 (24.3%) were “satisfied” with the self-borrowing machine, while only 7.4% (n2) were “dissatisfied” with the self-borrowing machine. However, in passing, it is interesting to note that 22.7% (n51) of the undergraduate respondents claimed the self-borrowing machine “does not apply” to them. This rather high “does not apply” figure may signal that some respondents still prefer to get their books issued manually at the Desk.

In regard to postgraduate responses, more than one-half were either “very satisfied” or “satisfied” with the wireless facility (n96, 62%); this was followed by the availability of individual desk space (n88, 57%) and printing (n86, 56%). Of all resources, the two that attract the highest “very satisfied” response were the self-borrowing machine (26% of respondents) and wireless facility (22%) stand out.

Overall, undergraduates expressed highest levels of satisfaction with the self-borrowing facilities and with individual desk space, followed by wireless facilities. Postgraduates, however, ranked the wireless facility as their highest level of satisfaction followed by individual desk space and then printing. High usage of, and satisfaction with, the self-borrowing facility was encouraging, especially as the Working Library is open twenty-four hours, seven days a week. It is important that students are able to self-issue books regardless of the time of day or night they use the Library. High levels of satisfaction regarding the provision of wireless and individual desk space indicate that the Library is providing a positive environment for users, conducive to their learning.

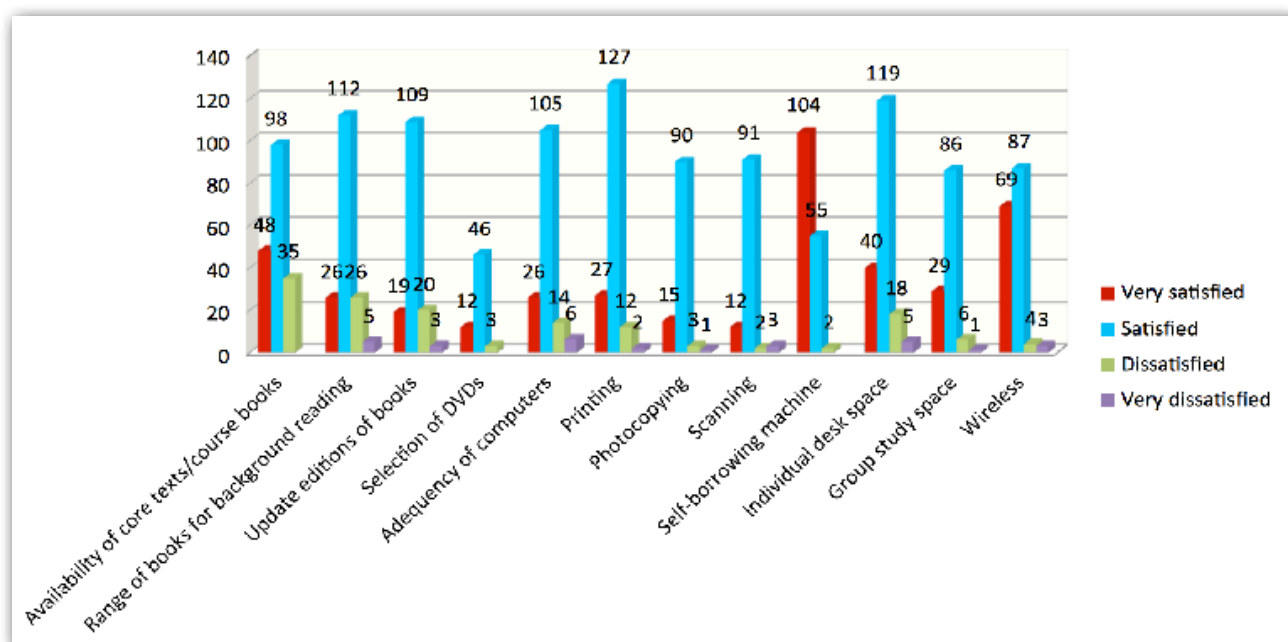


Figure 1: Undergraduates' levels of satisfaction of Library resources/equipment/facilities

VII. Discussion, conclusion and implications

Discussion

This section discusses the main findings of the survey and their implications in regard to the aims of the survey. The discussion is followed by a summary of the main conclusions of the study and decision-making to improve Library services. The first two specific research questions were:

Research Question 1: How often do College members frequent the Library? Research Question 2: Which Library services do they use?

Both research questions were commented on together since the frequency of Library use is closely related to the Library services users use.

The findings of the survey confirmed that students use the Library with higher frequency than academic staff. Undergraduates and postgraduates show a similar trend in Library usage across three Terms, that is, most students frequent the Library more often (three or more times a week) during the Easter Term than the first and second Terms. Interestingly, the number of non-users for both groups is also the highest during the Easter Term. This may indicate that students are unable to find spaces in the Library to study or revise, or that they prefer to locate somewhere else for revision.

The reason as to why undergraduates appear to be the most intensive users of the Library is that the Library stocks most of the textbooks required by undergraduates. This is supported by the evidence that the Library service used most intensively by undergraduates is to borrow/return/renew items, followed by study/revision; whereas the most used Library services by postgraduates is study/

revise, followed by borrow/return/renew items - a reverse order of the service used by undergraduates.

Not only do students use the Library more often during the Easter Term than the other two Terms, they also tend to commandeer the desk spaces for long periods. The Library has a seating capacity of about 150; however, the student population is about 800. Clearly there are not enough seats and desk spaces to cater for all. This raises a key issue of how to ensure those who wish to study in the Library are able to find desk spaces, especially during the Easter Term.

Research Question 3: What are the most/least used Library learning resources?

The findings show that the most used learning resources are, in descending order - print books, followed by e-journals, e-books, print journals, reference materials, information and advice from Library staff and audio-visual items. Despite the availability of electronic learning resources, print books remain the preferred learning resource for the majority of users. This finding corroborates previous studies. Hiller (2001), for example, found that the top priority for faculty staff was to maintain the quality of the print collections. Hayden et al. (2005) reported that the major resource for both undergraduate and academic staff was printed books. Tracy & Searing (2014) also indicated that respondents preferred to use printed books. The WLUS findings further show that over one half (58%) of the respondents claimed they would continue to use print books going forward. Based on these findings, it is important that the Library maintain comprehensive and up-to-date print collections.

Research Question 4: To what extent do Library users feel satisfied/dissatisfied that the Library meets/does not meet their needs?

SATISFACTION WITH LIBRARY COLLECTIONS

Although the most frequently used category of Library

service by undergraduates is to borrow/renew/return items, this category is also the source of most dissatisfaction. In particular, the highest level of dissatisfaction is with the “availability of core textbooks and course books” (n35, i.e. 15%), followed by the dissatisfaction with the “range of books for background reading” (n26, i.e. 11.3%), and the lack of “updated editions of books” (n20, i.e. 8.7%).

The Library collections also draw some dissatisfaction from postgraduates - 9% (n14) of postgraduates were either “very dissatisfied” or “dissatisfied” with the “availability of core textbooks and course books”; 10.3% (n16) were either “very dissatisfied” or “dissatisfied” with the range of books for background reading and the lack of updated editions of books. This finding is reinforced by a number of other studies. Clougherty et al. (1998), for example, found that in the library they surveyed, there was a need to update and expand the collections. Woo (2005) also study found that there was a significant gap between user expectations and book collections, while Gunasekera (2010) felt that the library surveyed should add more books and reference materials in various subject disciplines. Gibbs et al.’s (2012) study concluded that students expressed the need for more library holdings in specific subjects, notably Arabic and Russian.

It may be that some core textbooks are invariably on loan whenever students wish to borrow them. Some minority subjects may have fewer students compared with other subjects, hence there are fewer books available. This finding suggests that multiple copies of heavily used books should be stocked in the Library. Also more books should be stocked for minority subjects.

However, unlike a Faculty or Departmental library which focuses on purchasing books within a field and limited number of subjects, and which purchase multiple copies of core textbooks, the collections in the College Library cover nearly thirty subject areas. Given the limited book budget and shelf space, it is not feasible to stock multiple copies of all core textbooks in all subjects. The findings

pose a challenge to Library staff as to how to maintain up-to-date collections, and, at the same time, ensure that enough core textbooks of a wide range of subjects are available to Library users.

SATISFACTION WITH THE PHYSICAL ENVIRONMENT

While a majority of respondents expressed high satisfaction with all aspects of the work environment of the Library, there are two aspects that cause most dissatisfaction - lighting and temperature. The low levels of lighting and cold temperature are particularly problematic at night in winter. Since the Library is open twenty-fours, seven days a week, the environment in the Library needs to be conducive to work and study at all times. Clearly, problems of poor lighting and cold temperatures need addressing as soon as possible.

SATISFACTION WITH THE LIBRARY STAFF PERFORMANCE

Finally, respondents expressed very high levels of satisfaction with Library staff performance in terms of their politeness, helpfulness, efficiency, and knowledge and expertise.

Conclusions

The following six conclusions are derived from the main findings reported above.

1. There is a varied pattern of Library usage among College members. Students use the Library more often than academic staff. The Library is especially busy during the Easter Term (examinations period) when both undergraduates and postgraduates use the Library more often (three times or more per week) than the other two Terms for studying and revising.
2. Among all three user groups, undergraduates use the

library most intensively. This orientation to undergraduates is reflected in the College Library stocks, although coverage across subjects varies.

3. Of all Library services, the borrowing/renewing/returning category of items is the most frequently used by undergraduates, and it is also the least satisfactory. Undergraduates particularly criticised the Library collections because of the heavy demand on core textbooks and course books, which sometimes meant that the books they want to borrow are out on loan. The Library collections also drew some dissatisfaction from postgraduates.

4. Print books remain the most popular learning resource for College members, who also predict that print books will remain heavily used going forward. This is however, not the case with print journals, which are less used than electronic journals.

5. Most respondents express high satisfaction with the College Library as a work environment. The two areas of least satisfaction are inadequate lighting (21%) especially in winter evenings and nights. The second area is the temperature, which many criticise (18%) as too cold to permit productive work.

6. A majority express satisfaction with the performance of Library staff across the range of services.

Decision making to improve Library services

The initial findings of the WLUS were first reported to the Head Librarian. They were then submitted to the Library and Records Committee, composed of the Librarian, the Archivist, and elected representatives of students and academic staff. A full report of the WLSQ findings was subsequently submitted to every member of the Library and Records Committee. The Committee's anticipated response served as a precursor to decisions and actions.

Appropriate actions have since been taken to address the main issues raised in the user survey, including - a system aimed at a fairer use of desk space during the busy Easter Term; improvements in Library collections; and better temperature and lighting.

In order that as many College members as possible can have access to desk space during the Easter Term, Library staff met with students' representatives to generate a solution which would ease the pressure during the Easter Term. Consensus decision-making led to implementing a "desk in use" system. This allows students to reserve desk space for up to two hours by filling in a "desk in use" slip when they temporarily leave the Library. If they plan to return within two hours, the desk will be reserved for them and all materials will be left undisturbed. If they do not return within two hours, the desks will be cleared by Library staff. The "desk in use" system has now been implemented and has so far proven to be seen as reasonably fair in enabling those who wish to work in the Library during the Easter Term to find a desk.

In terms of improving Library collections, every effort has been made to liaise with the College academic Directors of Studies and those who have subject expertise to encourage their subject recommendations and advice on essential books required by undergraduates. Multiple copies of core text books are being purchased if they are recommended by Directors of Studies. E-books of core texts have been purchased centrally by the ebooks team at the University of Cambridge to enable wider access. In order to address the shortage of some core books, a decision has been taken to initiate an "Adopt a book" scheme to generate extra funds for book purchasing. Through generous donations from alumni, the Library is now able to acquire most up-to-date editions of core textbooks and course books to meet the academic needs of our students. More non-academic (general interest) books have also been purchased to widen the Library collections. In fact, improved management of the Library collections is an on-going part of the College Library as it endeavours to fulfil its aim of being the 'hub' to support teaching, learning and research.

Data from the WLUS has also led to a decision to address one of the most problematic areas experienced by users. This concerns improvements to the physical environment of the Library. As previously mentioned, many users complained about inadequate lighting and cold temperature when trying to study. Using the evidence from the WLUS, these matters were brought to the attention of the College Maintenance and Facilities Department. With their support, modern energy saving and sunken lighting has now been fitted to each of the five floors in the Library. The central heating has also been turned on twenty-four hours a day during cold winter months. It is also worth emphasising that there are close relationships between the learning and physical environment. It may be that library decision makers often see the two as discrete rather than interconnected, failing to realise that a comfortable and attractive physical environment generates a more conducive learning environment for users, in this case, students and academics.

As previous studies have shown, library user surveys have proven to be a popular tool to measure the extent to which libraries meet their users' needs. However, the studies referenced in this paper fail to report what decisions and measures were taken to improve library services to better meet users' needs. Surely, they therefore miss perhaps the most important point about Library user surveys: this is that as a tool for collecting user data, they are helpful in raising awareness and interest of users in library matters, but even this is secondary to their key function of enabling evidence-based, more informed decision making by librarians and managers, to improve library services by making them more responsive to the changing needs of users. 🌱

Bibliography

- Chamani Gunasekera, "Students usage of an academic library: a user survey conducted at the main library University of Peradeniya" in, *Journal of the University Librarians Association of Sri Lanka*, no. 14, 2010 (1), pp. 43-60.
- Daniel G. Tracy, Susan E. Searing, "LIS graduate students as library users: a survey study" in, *Journal of Academic Librarianship*, no. 40, 2014 (3-4), pp. 367-378.
- David Gibbs, Jennifer Boettcher, Jill Hollingsworth and Heather Slania, "Assessing the research needs of graduate students at Georgetown University" in, *Journal of Academic Librarianship*, no. 38, 2012 (5), pp. 268-276.
- Helen Hayden and Terry O'Brien, "User survey at Waterford Institute of Technology Libraries: how a traditional approach to surveys can inform library service delivery" in, *New Library World*, no. 106, 2005 (1/2), pp. 43-57.
- Helen Woo, "The 2004 user survey at the University of Hong Kong Libraries" in, *College & Research Libraries*, no. 66, 2005 (2), pp. 115-135.
- Jessica Kayongo and Clarence Helm, "Graduate students and the library: a survey of research practices and library use at the University of Notre Dame" in, *Reference & User Services Quarterly*, no. 49, 2010 (4), pp. 341-349.
- Leo Clougherty, John Forys, Toby Lyles, Dorothy Persson, Christine Walters, and Carlette Washington-Hoagland, "The University of Iowa Libraries' undergraduate user needs assessment" in, *College and Research Libraries*, no. 59, 1998 (6), pp. 571-583.
- Pauline Adeniran, "User satisfaction with academic libraries services: academic staff and student perspectives" in, *International Journal of Library and Information Science*, no. 3, 2011 (10), pp. 209-216.
- Steven Hiller, "Assessing user needs, satisfaction, and library performance at the University of Washington Libraries" in, *Library Trends*, no. 49, 2001 (4), pp. 605-625.
- Suziyana Mat Dahan, Mohd Yusof Taib, Nurhaizan Mohd Zainudin, Fadzida Ismail, "Surveying users' perception of academic library services quality: a case study in University Malaysia Pahang (UMP) library" in, *Journal of Academic Librarianship*, no. 42, 2016 (1), pp. 38-43.

ARTICLE 03

• **QUI SONT**
LES PUBLICS DES ARCHIVES ? •

APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE DES ENQUÊTES
MENÉES PAR LES ARCHIVES DE FRANCE EN 2013-2014

BRIGITTE GUIGUENO

Introduction

Depuis 1999 et l'enquête nationale qui s'était déroulée auprès des lecteurs dans les archives territoriales, aucune démarche de cette envergure n'avait eu lieu en France. Or, 15 ans après, le contexte avait changé avec le développement des sites internet. De même, jamais le public participant aux activités culturelles des services d'archives n'avait été approché par le biais d'un questionnaire. Devant cette nécessité de faire le point sur les publics physiques et virtuels fréquentant les Archives, de grandes enquêtes ont été lancées par le Service interministériel des archives de France en 2013 et 2014 dans une centaine de services volontaires – nationaux, départementaux et municipaux. Le succès a été au rendez-vous : plus de 35 000 réponses ont été recueillies. Retour sur cette opération, avec ses apports et ses limites.

I. Le contexte

Avant de développer la méthodologie qui a été retenue pour ces enquêtes, présentons en quelques mots le Service interministériel des archives de France (SIAF). Administration centrale dépendant du ministère de la Culture et de la Communication, il est rattaché à la direction générale des Patrimoines qui regroupe en son sein les services des musées de France, du patrimoine (archéologie, inventaire), des monuments historiques et de l'architecture. Le SIAF détermine et contrôle la politique de l'État en matière d'archives, qui est mise en œuvre par le réseau des Archives nationales, régionales, départementales et communales. À ce titre, il est habilité à mener des enquêtes nationales.

Un public en évolution

À la différence des musées, les archives se sont intéressées plus tardivement à leur public et à sa sociologie. Peut-être parce que le public, longtemps, n'a été composé que de lecteurs en salle : il s'agissait essentiellement d'un public d'habitues, d'« érudits » – historiens universitaires ou amateurs. L'apparition des généalogistes dans les années 1970 a révolutionné les salles de lecture, devenues subitement trop petites pour contenir le flot de ces nouveaux amateurs. À partir des années 1990, les services, mieux dotés en moyens, ont développé une politique plus active d'activités culturelles et pédagogiques en direction du public adulte et du public scolaire. Enfin, le tournant du troisième millénaire a été marqué par l'apparition de sites internet, dont l'offre numérique ne cesse de croître.

Quelques chiffres

Les chiffres présentés dans le tableau ci-dessous, issus des rapports annuels des services publics d'archives, permettent de mesurer l'évolution des publics entre 2005 et 2015 dans le réseau des services nationaux, régionaux, départementaux et municipaux en France. Alors que le nombre de séances en salle de lecture a été divisé par deux en 10 ans, les connexions sur les sites internet ont décuplé. Dans le même temps, le public des activités culturelles semble avoir atteint un palier, nonobstant certaines variations conjoncturelles.

	2005	2010	2015
Séances en salle de lecture	941.660	585.096	451.007
Public des activités culturelles (scolaires compris)	1.017.774	849.782	1.016.657
Connexions sur les sites internet	4.787.681	32.436.234	49.156.79

En 2015, on compte aussi 3 800 kilomètres d'archives conservées, 2 millions d'articles communiqués en salle de lecture et 2,4 milliards de pages vues sur internet.

Les premières études

Ainsi, en quelques décennies, le public des archives s'est-il profondément modifié, obligeant les services à réfléchir sur le rapport qu'ils ont avec le public, sur leur offre envers celui-ci et sur les priorités à se donner, ce qui peut influencer sur leur organisation. Pour aider à cette réflexion, les analyses sont restées rares : on peut citer une enquête en 1980 par l'Association des archivistes français sur « La clientèle autre qu'administrative en France »¹ et des séminaires en 1991 et 1998 sur les publics. On retiendra surtout l'étude menée auprès des lecteurs en archives départementales et communales (1999) et aux Archives nationales (2003) qui a fait l'objet de rapports détaillés². En 2006, une « Étude sur les usages Internet des généalogistes » est réalisée par un cabinet à partir d'un échantillon d'internautes fréquentant les sites de généalogie ; il s'agit alors essentiellement de sites commerciaux. Il faut noter enfin que certains services territoriaux ont mené des enquêtes ciblées pour leur propre compte.

Sur la longue durée, la principale source d'information reste le rapport que les services publics d'archives fournissent chaque année au SIAF : concernant les publics, il s'agit surtout de chiffres de fréquentation, adossés à une énumération de réalisations culturelles et scientifiques³. En 2012, le SIAF fait réaliser une étude sur « La politique des publics dans les services d'archives » auprès d'un panel de dix services territoriaux⁴.

Objet et objectifs des enquêtes de 2013-2014

Une nouvelle enquête, plus englobante, devenait nécessaire. Une triple enquête quantitative est alors lancée, de septembre 2013 à janvier 2014, auprès des trois grandes catégories de public fréquentant les archives : le public des activités culturelles, les lecteurs et les internautes. Le vaste public des activités culturelles a été abordé dans le cadre des Journées européennes du patrimoine (JEP).

Pour compléter cette approche, une enquête qualitative a été menée auprès de cinq services territoriaux, au cours du second semestre 2014, par la société Lordculture⁵ ; elle a concerné les lecteurs et le public des activités culturelles. Dans ces différentes enquêtes, les scolaires – public captif dont les modalités et les motivations de visites sont spécifiques – n'ont pas été pris en compte. L'objectif était d'avoir, pour la première fois, une vision d'ensemble principale des publics fréquentant les archives en se penchant sur leur profil sociodémographique, leurs pratiques et leurs attentes, et d'évaluer leur niveau de satisfaction. Outil de connaissance, les enquêtes se voulaient aussi un instrument de réflexion prospective à l'attention des services. Nous détaillerons particulièrement l'enquête quantitative, la plus importante et la plus riche pour ce qui regarde la méthodologie.

1 La Gazette des archives, n° 113-114, 2^e et 3^e trimestres 1981.

2 Lucien Mironer (sous la dir. de), Les publics des archives départementales et communales. Profil et pratiques, Ministère de la Culture, Département des études et de la prospective, 3 tomes dont 2 vol. d'annexes, Paris, 2003. ; « Les publics des archives départementales et communales » et « Les publics des Archives nationales et leurs attentes », in Développement culturel. Bulletin du département des études et de la prospective, n° 137, octobre 2001, et n° 151, janvier 2006.

3 Les chiffres-clés de ces rapports, appelés aussi enquêtes statistiques, sont publiés en ligne, ainsi que le rapport national de synthèse qui fait l'objet d'une publication annuelle : Des Archives en France. L'activité des services d'archives (<http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr>).

4 Laure Ciosi, La politique des publics dans les services d'archives. Étude sur la politique des publics et ses partenariats fonctionnels dans le réseau des archives municipales, départementales et régionales en France métropolitaine, Service interministériel des archives de France, Paris, 2013, 50 p. (<http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr>).

5 Lordculture, Étude des publics des activités culturelles dans le réseau des archives départementales et municipales en France métropolitaine, 2015, 90 p. (<http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr>).

II. La triple enquête quantitative

Cette triple enquête s'est insérée dans le programme national du département de la Politique des publics (DPP) de la direction générale des Patrimoines intitulé « À l'écoute des visiteurs ». Lancé en 2010, le programme a concerné plusieurs domaines (musées, monuments nationaux, musées d'archéologie, villes et pays d'art et d'histoire). En reprenant à chaque fois un socle commun de questions dans le but de permettre des comparaisons, ce programme contribue à construire une sociologie des visiteurs des patrimoines. Le SIAF a ainsi travaillé en étroite collaboration avec le DPP qui lui a apporté son aide méthodologique, ses connaissances sociologiques et sa solide expérience de terrain.

Un comité de pilotage élargi

Un comité de pilotage a été mis en place, composé de représentants du SIAF, du DPP, d'un inspecteur général des Patrimoines (collège Archives) et d'archivistes du réseau (Archives nationales, 3 services d'archives départementales, 2 services d'archives communales). Des partenaires des Archives ont également été associés provenant du monde de la généalogie, des bibliothèques et de la sociologie, ainsi que l'Association des archivistes français.

Trois réunions se sont tenues, en amont, pendant et après l'opération.

Des services participants en métropole et en outre-mer

Ont été sollicités pour participer à l'enquête les services publics d'archives : les trois services à compétence nationale (Archives nationales, Archives nationales du monde du travail, Archives nationales d'outre-mer), les 23 archives régionales, les 101 archives départementales et

un panel de 145 archives municipales (au moins un par département). Un courrier, adressé à ces structures en juin 2013 par le Service interministériel des archives de France, présentait l'enquête et ses phases et appelait à y participer.

Au total, 98 services se sont portés volontaires en France et en outre-mer : 2 services à compétence nationale, 56 archives départementales et 40 archives municipales, qui ont participé à une, deux ou trois enquêtes. Ainsi 53 services ont participé à l'enquête lors des JEP, 94 à l'enquête Lecteurs et 70 à l'enquête Internautas. Les services d'archives régionales, dont l'activité envers le public est très faible et qui ne possèdent de site internet avec un contenu fort, n'ont pas estimé pertinent de s'inscrire. Dès le départ, il avait été annoncé que chaque service recevrait les résultats propres à son établissement pour lui permettre une exploitation personnalisée et une comparaison avec les résultats nationaux.

La carte montre une assez bonne répartition des services sur le territoire. On y trouve aussi bien des départements urbains que ruraux, des grandes villes comme des villes très modestes (42 lecteurs inscrits dans l'année pour la plus petite ville participante). Le nombre et la variété des services ont permis d'avoir un échantillon représentatif du réseau des archives publiques en France.

Les modalités de l'enquête

Les publics ont été enquêtés via un questionnaire mis en œuvre selon des modalités différentes et durant deux périodes distinctes :

- enquête lors des JEP, les 14 et 15 septembre 2013 : questionnaire papier distribué aux visiteurs (deux pages A4) ;
- enquête auprès des lecteurs, du 19 novembre 2013 au 19 janvier 2014 : questionnaire papier distribué aux lecteurs en salle ou envoyé par mél (trois pages A4) ;
- enquête auprès des internautes, du 19 novembre 2013 au 19 janvier 2014 : questionnaire placé sur les sites internet des services (10 pages).

Si l'enquête lors des JEP a été entièrement gérée en interne par le SIAF, les enquêtes menées concomitamment auprès des lecteurs et des internautes ont été soutenues par un prestataire extérieur, basé en Haute-Savoie, la société Sphinx. Celle-ci a ouvert un espace sur sa plate-forme pour recevoir les réponses en ligne des enquêtes Lecteurs et Internaute. Il avait été précisé aux services d'archives que l'adresse IP des répondants – seule donnée éventuellement personnelle de l'enquête – serait supprimée de la plate-forme, à réception, par le prestataire.

La société Sphinx commercialise par ailleurs un logiciel du même nom pour le traitement de données statistiques. Ce logiciel, utilisé au DPP, a permis une première analyse des résultats et la sortie de graphiques.

L'ENQUÊTE LORS DES JEP

Un mois avant le début de l'enquête, un courrier fut envoyé par le SIAF aux services participants avec des exemplaires en nombre du questionnaire, entre 50 et 200 suivant la taille du service, accompagnés de deux fiches⁶. La fiche technique rappelait le principe de l'enquête et les visiteurs concernés (à partir de 15 ans) et donnait des conseils pour son déroulement : aménagement du lieu, matériel à prévoir (table, chaises, crayon), rôle des per-

sonnels ; elle précisait le nombre de questionnaires à collecter (minimum 100-maximum 300) et les modalités de renvoi des questionnaires recueillis. La fiche bilan était à renvoyer au SIAF avec les questionnaires.

L'ENQUÊTE AUPRÈS DES LECTEURS

Un courrier identique à celui des JEP fut adressé aux services avant l'opération : il contenait des exemplaires en nombre du questionnaire, une fiche technique et une fiche bilan. La possibilité était donnée aux services d'adresser le questionnaire par mél à leurs lecteurs. Mis en forme par la société Sphinx, le questionnaire rempli en ligne aboutissait à une plate-forme dédiée.

L'ENQUÊTE AUPRÈS DES INTERNAUTES

Chaque service a placé sur son site le lien vers l'enquête qui lui était adressé et qui aboutissait à la plate-forme dédiée ; la seule intervention qu'il avait à faire était de personnaliser ce lien avec le nom de son service pour permettre d'identifier la provenance des réponses des internautes. Afin de parer à toute difficulté, la société Sphinx a fourni une procédure pour l'installation du lien, détaillant chaque mode de diffusion⁷, et 5 heures d'accompagnement téléphonique à destination des services avaient été prévues pour les aider à la mise en ligne. Finalement, le positionnement du lien sur les sites n'a pas nécessité d'assistance téléphonique.

Des questionnaires personnalisés suivant les publics

Le questionnaire « À l'écoute des visiteurs » a servi de structure de base aux trois questionnaires⁸, tant pour le schéma général que pour un certain nombre de questions qui ont été reprises à l'identique. Il s'agit notamment du profil socio-démographique et culturel du visiteur, de son niveau de satisfaction et du ressenti

6 Voir annexe 1.

7 Voir annexe 2.

8 Voir annexe 3.

de sa visite. L'élaboration des questionnaires s'est aussi appuyée sur des enquêtes antérieures : celles menées en 1999 et en 2003 auprès des lecteurs ; des enquêtes locales menées, ici et là, par les services auprès de leurs lecteurs, de leurs internautes ou du public des activités culturelles. L'expertise du comité de pilotage, en particulier de ses membres « partenaires », a apporté un éclairage complémentaire. Chaque questionnaire possédait des questions en propre. Au final le nombre de questions oscillait entre 37 pour les JEP et 65 pour les lecteurs, avec 48 questions pour les internautes.

Les trois questionnaires ont été structurés de la même façon, en quatre rubriques :

- 1) Votre appréciation du service /du site internet des Archives par rapport à vos attentes.
- 2) Votre expérience du service / du site internet des Archives (aujourd'hui) : comment jugez-vous ?
- 3) Votre venue / votre consultation (aujourd'hui) : circonstances et contexte.
- 4) Quelques informations supplémentaires pour mieux vous connaître.

S'y ajoutait le service d'origine de la réponse. Le questionnaire lui-même était anonyme.

Des réponses très nombreuses

Les questionnaires papier (en salle de lecture et lors des JEP) étaient distribués aux enquêtés qui le remplissaient eux-mêmes avant de le remettre au service ; il s'agit ici d'un mode de passation « auto-administré assisté ». Le personnel des services d'archives a joué un rôle essentiel à la réussite de l'enquête : que ce soit lors des Journées européennes du patrimoine ou bien en salle de lecture, il expliquait, motivait et veillait au remplissage correct et complet des questionnaires. Grâce à cette action, la qualité des questionnaires recueillis a permis de les prendre intégralement en compte – à quelques exceptions près – pour l'analyse, soit 4 210 (sur 4 218) pour les JEP et 4 556 (sur 4 684) pour les lecteurs.

Le nombre important de réponses recueillies sur la plateforme du prestataire (1 384 pour les lecteurs et 25 024 pour les internautes) a permis de ne garder que les réponses les mieux documentées, remplies à plus de 50%, soit 1 126 pour les lecteurs et 18 556 pour les internautes.

Au total, 28 456 questionnaires ont été retenus, soit 80% de la totalité (74% pour les internautes, plus de 94% pour les lecteurs et les JEP).

Pour une exploitation statistique fiable, on estime qu'il est nécessaire d'avoir un minimum de 100 questionnaires collectés (réponses complètes). Si ce chiffre a été largement atteint au niveau global des réponses, on constate d'assez grandes disparités au niveau des services. Pour les JEP, 16 services sur 53 ont dépassé les 100 réponses (les Archives nationales ont eu 332 réponses) et 13 ont recueilli moins de 30 réponses. Pour les lecteurs, 13 services sur 94 ont dépassé les 100 réponses (un service d'archives départementales a eu 301 réponses) et 29 (soit un tiers) ont recueilli moins de 30 réponses. Pour les internautes, les chiffres sont beaucoup plus considérables. Sur 70 services, 4 seulement ont recueilli moins de 30 réponses ; 37 (soit la moitié) ont dépassé les 100 réponses. Parmi eux 2 services ont eu plus de 2 000 réponses et 3 entre 1 000 et 2 000 : il s'agit là de services départementaux. Les chiffres élevés provenant des services départementaux s'expliquent par leur mise en ligne des documents intéressants les généalogistes (état civil, recensement de population, registres matricules militaires), sachant que 94 % des répondants ont déclaré effectuer ce type de recherche.

Une enquête sans précédent au niveau national, voire international

L'enquête Archives s'est révélée innovante dans le programme « À l'écoute des visiteurs » par l'usage de la forme dématérialisée et la démarche envers le public internaute ; jusqu'à présent, seul le mode du questionnaire papier avait été utilisé. Du côté des Archives, l'enquête constituait une « première » à plusieurs titres : le public des activités culturelles (par le biais des JEP ici) n'avait jamais été

approché ni celui des internautes des sites d'archives ; la prise en compte à l'échelle nationale, en même temps, des trois grandes catégories de publics était inédite. Ne sachant pas à quoi nous attendre a priori, et notamment en ce qui concerne l'enquête par internet, nous avons été les premiers surpris par le nombre de résultats obtenus (35 000 réponses brutes, au total, avant sélection) : il s'agit là d'une enquête d'une ampleur sans précédent. C'est également un exemple unique, semble-t-il, au niveau international, comme l'a montré l'intervention française au Congrès international des archives à Séoul en septembre 2016.

Il faut le souligner : l'implication des services a été déterminante. Leur engagement révélait en cela une attente sur la question des publics. Deux services par exemple ont remis un petit cadeau au public qui remplissait le questionnaire pendant les JEP. Un autre en a profité pour adjoindre en ligne son propre questionnaire au questionnaire national auprès des internautes.

Archives départementales de Vaucluse :

217 réponses pour les JEP

« Pour expliquer notre " succès ", je dois vous avouer que nous avons missionné des étudiantes en archivistique et en médiation culturelle pour ça. Sans leur aide, nous n'aurions pas pu vous envoyer tant de réponses ! »

Le fait que l'enquête soit faite par le ministère de la Culture a aussi incité les gens à remplir le questionnaire.

En ligne, certains services ont trouvé des accroches amusantes pour capter l'attention du public. Celle des Hautes-Alpes a été sans conteste la plus originale (un superman en béret pointait son doigt en disant : « Oui nide iou ! »). Il avait été conseillé mettre le lien en page d'actualité du site mais aussi sur la page archives numérisées, très fréquentée, et qui apparaît parfois en premier dans les résultats d'un moteur de recherche de type Google. Un outil de suivi, mis à disposition par le prestataire, permettait de connaître en temps réel l'évolution du nombre de réponses par service. Un récapitulatif hebdomadaire était envoyé aux participants⁹.



« Accroche » sur la page d'accueil des Archives départementales des Hautes-Alpes pour inciter les internautes à remplir le questionnaire en ligne

Traitement des données

Les questionnaires papier ont été saisis par la société Sphinx et par un prestataire auto-entrepreneur. Les questionnaires en ligne étaient stockés sur la plate-forme de Sphinx. L'analyse s'est faite en deux temps :

- Il a été procédé à la sortie des données brutes, correspondant à chaque question, ainsi que des tris à plat, des tris croisés et une analyse statistique, grâce au logiciel Sphinx. Cette première analyse a été faite par le DPP pour l'enquête JEP et par la société Sphinx pour l'enquête Lecteurs et Internaute. Pour ces deux dernières enquêtes, Sphinx a produit un rapport final, dégagant de grandes lignes et accompagné de tableaux de caractéristiques obtenus à partir de différentes variables.
- L'analyse qualitative des trois enquêtes a ensuite été opérée en interne par le SIAF, sur la base des éléments précédents, et a abouti au rapport « Qui sont les publics des archives ? »¹⁰.

10 Brigitte Guigueno, avec la coll. d'Emmanuel Pénicaut, Qui sont les publics des archives ? Enquêtes sur les lecteurs, les internautes et le public des activités culturelles dans les services publics d'archives (2013-2014), Service interministériel des archives de France, Paris, 2015, 102 p. (rapport consultable sur : <http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr>).

9 Voir annexe 4.

Revenons sur les données brutes. Celles qui provenaient de la plate-forme ont été « nettoyées » par le prestataire. Des doublons (environ 200 personnes) ont été repérés, provenant d'internautes ayant répondu deux fois. Les questionnaires d'internautes qui avaient répondu sur deux sites distincts ont été conservés.

Concernant la sortie de ces données brutes, plusieurs niveaux ont été retenus :

- Le niveau service : comme l'annonce en avait été faite d'emblée, chaque service a tiré un bénéfice direct de l'enquête en recevant le fichier des données collectées le concernant.

Les archives départementales du Loiret annoncent sur leur site, en mettant le lien vers le questionnaire, que les réponses leur seront directement utiles.

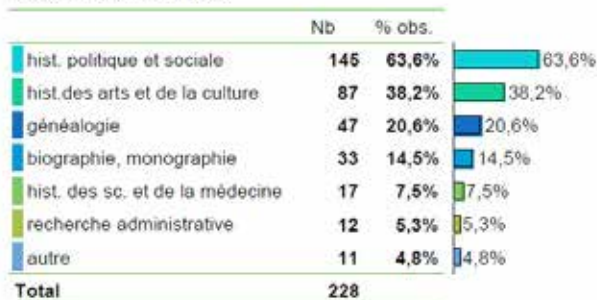
« Le questionnaire qui vous est proposé ici s'intéresse plus particulièrement au public des internautes. Les Archives départementales du Loiret s'appuieront sur les réponses que vous pourrez apporter pour mieux connaître l'utilisation que vous faites du site www.archives-loiret.com, vos attentes et les améliorations que vous souhaiteriez. Alors n'hésitez pas, prenez quelques minutes pour répondre aux questions ! Merci à vous. »

- Le niveau « catégories » de services, à savoir les services à compétence nationale (SCN), les archives départementales et les archives municipales : il était indispensable d'opérer une sortie des données à ce niveau, celles-ci pouvant diverger notablement pour les trois catégories de services. Dans l'exemple donné ci-dessous concernant deux questions posées aux lecteurs, on voit que le profil du lecteur venant consulter dans les SCN est très différent de celui qui vient dans les archives départementales : alors que le lecteur des SCN est intéressé, à plus de 60 %, par l'histoire politique et sociale, c'est la généalogie qui l'emporte en archives départementales (60%). Dans cette logique, les registres d'état civil représentent 40 % des documents consultés en archives départementales (ces services conservent les documents originaux, aujourd'hui

largement numérisés) et à peine 3 % dans les SCN (qui n'ont pas de collection d'état civil). Ce niveau d'analyse permet à chaque service d'avoir des éléments de comparaison plus fins se rapportant à sa catégorie.

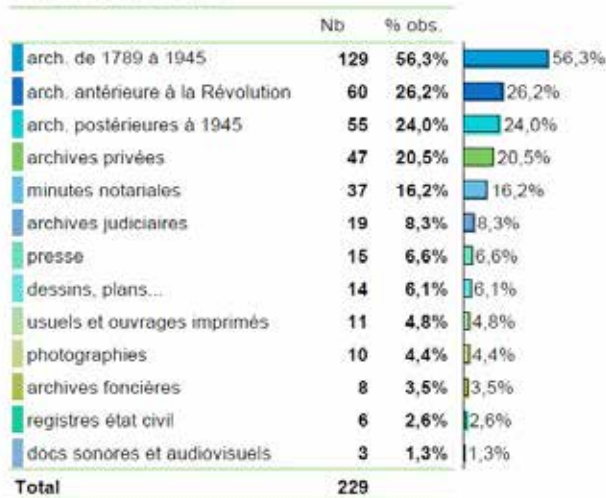
Votre domaine d'intérêt ?

Taux de réponse : 98,7%



Quels types de documents êtes-vous venu consulter ?

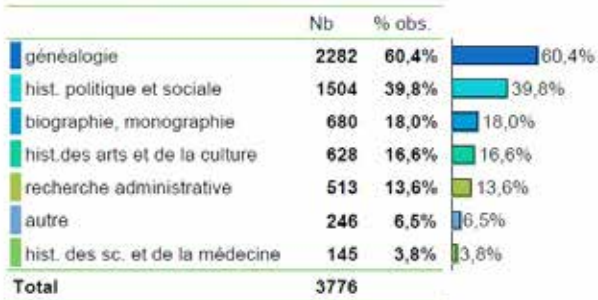
Taux de réponse : 99,1%



Réponses des lecteurs des SCN aux questions 35 et 37 (voir annexe 3).

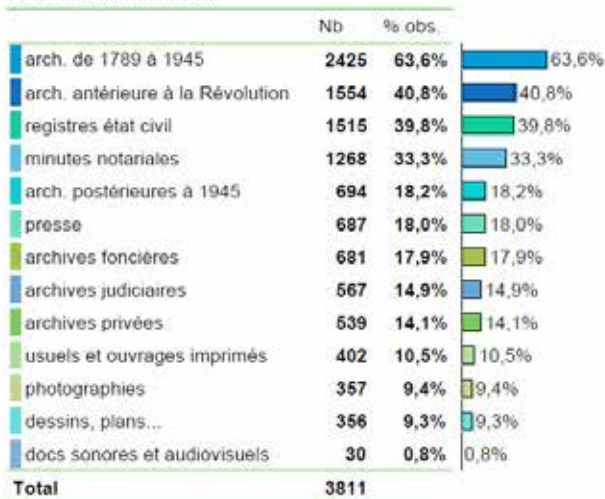
Votre domaine d'intérêt ?

Taux de réponse : **97,4%**



Quels types de documents êtes-vous venu consulter ?

Taux de réponse : **98,3%**



Réponses des lecteurs des SCN aux questions 35 et 37 (voir annexe 3).

Un complément d'enquête par l'approche qualitative

OBJET ET OBJECTIFS

Pour compléter la triple enquête quantitative, il est apparu nécessaire de procéder à une enquête de type qualitatif, auprès des lecteurs et du public fréquentant les activités culturelles des archives, avec quatre objectifs principaux :

- identifier l'image des services d'archives auprès des lecteurs et des visiteurs,
- identifier l'image perçue des activités culturelles et de la salle de lecture ;
- identifier les attentes, les motivations et les freins concernant la participation aux différentes activités proposées ;
- identifier les pratiques dans les services d'archives.

PARTICIPATION

L'enquête, confiée entièrement à la société LordCulture (Paris), a porté sur un panel restreint de cinq services, représentatifs du réseau territorial (4 services départementaux et 1 service municipal). Au total, 111 entretiens ont été réalisés in situ, dont 27 auprès de lecteurs et 84 de visiteurs ayant participé à une activité culturelle. Il s'agissait d'entretiens semi-directifs, dont la durée a varié entre cinq minutes et plus d'une heure dans certains cas. Ils ont été réalisés sur la base de deux protocoles (lecteurs et visiteurs)¹¹ qui avaient fait l'objet d'une validation par le SIAF.

BUDGET

Le coût de l'opération s'est élevé 21 000 € : 16 800 € pour la société LordCulture et 4 200 € pour un autoentrepreneur qui a réalisé la transcription des interviews.

LIMITES

Dans chaque service, les enquêteurs sont restés deux journées, qui avaient été choisies en fonction de la pro-

¹¹ Voir annexe 5.

grammation culturelle de l'établissement (exposition, spectacle, atelier, cours...), afin de capter un maximum de visiteurs. Les interviews ne sont donc pas représentatifs de l'ensemble de la fréquentation des services concernés mais permettent d'en donner une « photographie » à une période donnée. Par ailleurs, l'échantillon restreint des personnes interviewées ne peut prétendre à une représentativité statistique.

RÉSULTATS

Ces limites étant posées, l'analyse des résultats, nourrie par des verbatim, fait ressortir certains éléments assez proches des enquêtes quantitatives (personnes plutôt âgées, aux pratiques culturelles fortes ; image des services d'archives comme lieu de mémoire collective et de conservation des documents) mais plus nuancés et argumentés. On y constate par exemple le « décalage entre ce que pensent réellement les gens qui fréquentent les archives (un lieu moderne, évolué) et l'image qui reste présente dans l'imaginaire collectif (un lieu désuet, peu accessible) » (p. 38). L'étude permet aussi de proposer une typologie des visiteurs basée sur la fréquence de leur usage : on va ainsi du « régulier mono-activité » au « primo-visiteur-passant », en passant par le « régulier multi-activités », le « visiteur ponctuel » et le « primo-visiteur avec intention » (p. 25-30).

III. Les résultats

Le rapport « Qui sont les publics des archives ? », issu de l'analyse des données brutes, a été envoyé sous forme papier aux services participants, aux membres du comité de pilotage et à différents organismes et personnalités. Il est en ligne sur le site du SIAF (consultable sur : <http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/>).

Des comparaisons enrichissantes

Il n'est pas dans l'objectif de cet article de détailler les apports qui ont découlé de ces enquêtes. Nous dirons simplement qu'elles ont permis plusieurs types de comparaisons, qui sont venues enrichir chacune des enquêtes :

- comparaison avec les autres publics du patrimoine grâce au programme « À l'écoute des visiteurs »,
- comparaison avec les enquêtes de 1999 et de 2003 menées par les Archives de France auprès des lecteurs,
- comparaison entre les trois publics des archives (JEP, lecteurs, internautes) sur plusieurs sujets (âge, sexe, niveau d'études, pratiques culturelles,...),
- comparaison enfin d'un même public dans les différents types de services concernés (services à compétence nationale, archives départementales, archives municipales).

Du national au local

Certains services ont fait savoir en amont l'utilité de cette étude : « Nous sommes vraiment ravis de cette étude de publics qui manquait aux services d'archives et en attendons donc avec impatience les résultats ». Un service y a vu un moyen de « réhabiliter » le public au yeux de ses agents : « le public peut être perçu selon le poste actuel et les antécédents d'agents de tous niveaux de responsabilité, comme ce qui empêche d'avancer ou ce qui distrait de la tâche fondamentale ». Au cours de l'enquête, nous avons repéré deux articles dans la presse locale et deux sur des sites d'information (« Le territorial » et « La revue française de généalogie »), sans savoir s'il y en avait eu davantage.

En aval de l'étude, quelques services nous ont informés avoir procédé à une analyse interne de leurs propres résultats, à partir des données brutes envoyées par le SIAF, et l'avoir présentée notamment à l'ensemble de leurs agents. Deux ou trois ont posé des questions sur l'interprétation de graphiques.

Au final, nous avons eu cependant peu de retours sur les exploitations opérées localement, et d'une façon générale, sur le rapport « Qui sont les publics des archives ? ».

Des moyens relativement modestes

Les moyens mis en œuvre pour cette opération sont restés relativement modestes. D'un point de vue budgétaire, la triple enquête a coûté 24 580 € qui se répartissent ainsi :

- saisie des 4500 questionnaires papier des JEP par un autoentrepreneur : 4 500 €
- prestation de la société Sphinx : 17 850 €
- complément de saisie des questionnaires papier des lecteurs par un autoentrepreneur : 1 400 €
- mise en page du rapport par un prestataire : 830 €.

À ces coûts « directs », s'ajoutent les coûts en personnel. Il s'agit pour l'essentiel de mon poste, ce qui a correspondu à peu près à 40 % d'un temps plein pendant 2 ans ; j'ai reçu des aides ponctuelles au SIAF (envoi des documents, conseil pour la mise en ligne) ; Emmanuel Pénicaud s'est chargé de la rédaction de la partie du rapport concernant les JEP. Un agent du DPP, spécialiste des enquêtes de publics, a apporté un soutien substantiel, qui s'est concentré pendant la période de préparation de l'opération puis a porté sur la sortie des données à partir du logiciel Sphinx.

Les limites de l'opération

DES CONFUSIONS

L'opération s'est, dans l'ensemble, très bien déroulée. Le principal problème est venu de la concomitance de dates entre les enquêtes Lecteurs et Internauts. Plusieurs ser-

vices se sont trompés et ont mis en ligne sur leur site le questionnaire Lecteurs et non pas Internauts. Dès que la confusion était repérée, je la signalais au service pour rectification et les réponses reçues ont été supprimées de la plate-forme. Il a été procédé de la même façon dans les quelques cas où le service n'a pas renseigné correctement son nom dans le lien du questionnaire : des réponses arrivées sans mention de provenance ont été supprimées et le service a rectifié son nom.

UN QUESTIONNAIRE « TROP LONG »

Le questionnaire JEP a été jugé par certains « trop dense et donc trop long à remplir ». Paradoxalement, le questionnaire Lecteurs, plus long, a semblé posé moins de problèmes.

Archives départementales de la Vienne : des lecteurs très collaboratifs

« On a démarré très fort : 48 réponses la première semaine ; aucun refus de répondre parmi les lecteurs qui ont été sollicités. Cela s'est évidemment tassé aujourd'hui, puisque de nombreux lecteurs sont des habitués et ont donc déjà eu l'occasion de répondre durant les semaines écoulées : nous sommes donc logiquement retombés à 2 questionnaires par jour environ. »

UNE MISE EN VALEUR INÉGALE SUR LES SITES

Concernant l'enquête en ligne, le positionnement du lien vers l'enquête a été déterminant dans le nombre de réponses. Plusieurs sites l'avaient mis uniquement en Actualités : soit le lien « s'enfonçait » dans la page au fur et à mesure des nouvelles actualités ; soit il faisait partie d'actualités tournantes. Au final, ces deux solutions ne donnaient pas une suffisante visibilité au lien. Par ailleurs, nombreux sont les internautes à ne pas passer par la page d'accueil des sites d'archives mais à se rendre directement dans la partie Archives numérisées, qu'ils mettent dans leur favori.

C'est pour cette raison que d'autres sites avaient choisi d'emblée de mettre le lien dans la partie Archives numérisées. Les résultats ont été bien meilleurs. Un département en a fait l'expérience : en ajoutant le lien sur cet onglet, en sus de la page d'accueil, il est passé en 6 jours de 24 à 233 réponses. Un des départements ayant reçu le plus de réponses avait positionné le lien sur les pages de toutes ses rubriques et sous-rubriques : l'internaute ne pouvait pas ignorer l'enquête !

LES LIMITES DU QUESTIONNAIRE QUANTITATIF

Plusieurs points peuvent être soulevés¹² :

- L'échantillon des répondants est-il représentatif du public ? On constate que les habitués – lecteurs comme internautes – ont répondu plus volontiers que ceux venant une seule fois. Ainsi la catégorie du public qui vient pour une consultation de documents administratifs ou juridiques – public volatile, pressé, venant par nécessité – est peu représentée par rapport à son pourcentage réel.

Archives municipales de Valence : de nombreuses séances uniques

« La proportion de séances uniques est important, soit qu'il s'agisse de recherches administratives ponctuelles (un permis de construire, par exemple), soit qu'il s'agisse d'une recherche historique pour laquelle le fonds communal valentinois est mis à contribution de manière intensive (« turbo-lecteurs » venus de loin [...]). Si nous ne parvenons pas à les faire participer à l'enquête lors de leur venue en salle de lecture, il sera délicat de les « atteindre » ensuite (retour de l'enquête papier ou réponse par mail). Nous en aurons sans doute une idée lors de la clôture de l'enquête mais cet aspect a été clairement évoqué par mes collègues de salle de lecture. »

- Le choix des questions a-t-il été pertinent ? Nous nous sommes interrogés sur le nombre idéal de questions à poser : trop court, le questionnaire n'apporte pas suffisamment d'éléments ; trop long, il risque de lasser. À défaut de réponse scientifique, nous avons essayé d'être

pragmatiques, en ciblant, pour chaque « catégorie » de public, les aspects particuliers sur lesquels nous souhaitons une remontée d'informations ; quelques questions étaient conditionnelles.

- La précision rime-t-elle avec exactitude ? Il s'agit de données issues de calculs probabilistes, ce qui induit une marge d'erreur, due notamment à l'échantillon étudié.
- Quelle est la capacité à déceler les phénomènes marginaux ou émergents ? Pour faciliter l'exploitation des résultats, les questions posées étaient fermées, avec des possibilités de préciser dans certains cas. L'inconvénient de ce mode de questionnement est qu'il oriente les réponses et ne laisse pas sa place à l'expression libre. L'enquête de type qualitative pallie ce défaut.
- L'aspect de la qualité des activités et des contenus proposés peut-il être saisi ? Plusieurs questions portaient sur cet aspect : l'accueil, le nombre de consultations autorisées, les outils d'aide à la recherche par exemple (questions 8 à 25 du questionnaire Lecteurs), et ont permis de recueillir l'avis du public. Mais ces questions restaient contraintes par le choix des réponses proposées.

Ces limites, inhérentes à l'enquête quantitative, ont plaidé pour un complément d'enquête sous forme qualitative.

L'INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

Ces limites étant posées, comment interpréter le plus justement possible les résultats ? On sait que les études quantitatives tirent leur légitimité de la loi des grands nombres. Cependant « c'est seulement à travers l'analyse que l'on peut donner du sens aux résultats. Un pourcentage ne veut rien dire en lui-même ; c'est en le comparant, en le traduisant au prisme de la réalité sociale qu'il devient significatif¹³ ».

Les résultats globaux (données brutes par question), pour chacune des enquêtes, permettent d'étudier les grandes tendances mais cachent de grosses distorsions. Il faut

12 Jacqueline Eidelman, Mélanie Roustan, Bernadette Goldstein, La place des publics. De l'usage des études et recherches par les musées, Paris, 2007, 102 p.

13 Stéphane WAHNICH, « Enquêtes quantitatives et qualitatives, observation ethnographique. Trois méthodes d'approche des publics », in Bulletin des bibliothèques de France, n°6, 2006. (en ligne sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-06-0008-002>).

d'abord regarder le pourcentage des réponses obtenues par type de services (SCN, archives départementales et archives municipales) : celui-ci est en défaveur des SCN, les archives départementales obtenant toujours le meilleur score. C'est écrasant pour les internautes où 98 % des réponses proviennent des sites départementaux. Les résultats globaux de l'enquête Internaute font donc ressortir presque exclusivement des tendances d'archives départementales. Les résultats par type de services prennent alors tout leur sens.

D'une façon générale, les Archives nationales se distinguent nettement des archives territoriales. Pour les JEP par exemple, le site de Paris des Archives nationales est aussi un musée et un monument historique ; certaines personnes ayant répondu à l'enquête sont venues pour ces aspects-là et non pour le côté Archives de l'institution. Il en va de même pour le profil des lecteurs et des internautes aux caractéristiques sensiblement différentes comme nous en avons vu un exemple plus haut. Si l'on se place à l'intérieur des types de services, les résultats seront différents en fonction de la taille du service, de sa localisation, du développement de son site internet, etc.

Au départ, il avait été prévu de pondérer les résultats en fonction du nombre de lecteurs et d'internautes ayant fréquenté les services durant la période mais nous y avons renoncé en raison de la difficulté pour les services d'établir des chiffres fiables et du travail supplémentaire que cela leur aurait occasionné.

Conclusion

Si l'on peut dire que la méthodologie des enquêtes a fonctionné et a permis d'atteindre le but qu'elles s'étaient fixées d'une meilleure connaissance du public, deux remarques peuvent être formulées pour conclure. Pour donner leur pleine mesure – pointer les évolutions et permettre des comparaisons –, ces enquêtes mériteraient d'être menées à intervalles réguliers.

Par ailleurs, l'étude du public internet pose des problèmes

particuliers ; il est difficile de suivre un internaute dans son itinéraire virtuel. Des méthodes propres au numérique (traces de navigation, captation des usages et des parcours de recherche...) seraient à mettre en œuvre pour avoir une vision plus unifiée de l'utilisateur. Ne faudrait-il pas également « multiplier les points de contact avec le public, en particulier à travers les réseaux sociaux, la sollicitation de testeurs, la mise en ligne de prototypes proposant les fonctionnalités à venir (sur le mode de plus en plus courant de « labs »), dans une visée d'adaptation régulière de l'offre¹⁴ » ? Ces méthodes en sont à leurs balbutiements mais ouvrent des perspectives alléchantes. 🌱

14 Philippe Chevallier, « Le patrimoine numérisé : nouveaux usages, nouveaux usagers ? Réflexions méthodologiques autour de Gallica », in *La recherche dans les institutions patrimoniales : sources matérielles et ressources numériques*, Villeurbanne, 2016, 56 p.

Bibliographie

- Philippe Chevallier, « Le patrimoine numérisé : nouveaux usages, nouveaux usagers ? Réflexions méthodologiques autour de Gallica », in *La recherche dans les institutions patrimoniales : sources matérielles et ressources numériques*, Villeurbanne, 2016, 56 p.
- Stéphane WAHNICH, « Enquêtes quantitatives et qualitatives, observation ethnographique. Trois méthodes d'approche des publics », in *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6, 2006.
- Jacqueline Eidelman, Mélanie Roustan, Bernadette Goldstein, La place des publics. *De l'usage des études et recherches par les musées*, Paris, 2007, 102 p.
- Brigitte Guigueno, avec la coll. d'Emmanuel Pénicaut, *Qui sont les publics des archives ? Enquêtes sur les lecteurs, les internautes et le public des activités culturelles dans les services publics d'archives (2013-2014)*, Service interministériel des archives de France, Paris, 2015, 102 p. (rapport consultable sur : <http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr>).
- Lordculture, *Étude des publics des activités culturelles dans le réseau des archives départementales et municipales en France métropolitaine*, 2015, 90 p. (<http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr>).
- La Gazette des archives, n° 113-114, 2^e et 3^e trimestres 1981.
- Lucien Mironer (sous la dir. de), *Les publics des archives départementales et communales. Profil et pratiques*, Ministère de la Culture, Département des études et de la prospective, 3 tomes dont 2 vol. d'annexes, Paris, 2003. ; « *Les publics des archives départementales et communales* » et « *Les publics des Archives nationales et leurs attentes* », in *Développement culturel. Bulletin du département des études et de la prospective*, n° 137, octobre 2001, et n° 151, janvier 2006.
- Les chiffres-clés de ces rapports, appelés aussi enquêtes statistiques, sont publiés en ligne, ainsi que le rapport national de synthèse qui fait l'objet d'une publication annuelle : *Des Archives en France. L'activité des services d'archives* (<http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr>).
- Laure Ciosi, *La politique des publics dans les services d'archives. Étude sur la politique des publics et ses partenariats fonctionnels dans le réseau des archives municipales, départementales et régionales en France métropolitaine*, Service interministériel des archives de France, Paris, 2013, 50 p. (<http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr>).

ANNEXES

ANNEXE 1

Enquête de public, journées européennes du patrimoine 2013

- **fiche technique**
- **Fiche bilan**

ANNEXE 2

Procédure de mise en ligne de l'enquête « À l'écoute des internautes » (extraits)

ANNEXE 3

Questionnaires des trois enquêtes quantitatives

- **I. Questionnaire pour les Journées européennes du patrimoine (14-15 septembre 2013)**
- **II. Questionnaire pour les lecteurs (19 novembre 2013-19 janvier 2014)**
- **III. Questionnaire pour les internautes (19 novembre 2013-19 janvier 2014)**

ANNEXE 4

**Récapitulatif hebdomadaire des réponses reçues sur chaque site internet
(chiffres du 2 décembre 2013)**

ANNEXE 5

Protocole d'enquête. Étude des publics des activités culturelles dans le réseau des archives départementales et municipales en France métropolitaine

- **Publics de la salle de lecture**
- **Publics des activités culturelles**

ANNEXE 1

ENQUÊTE DE PUBLIC – JOURNÉES EUROPÉENNES DU PATRIMOINE – 2013

ARCHIVES NATIONALES, DÉPARTEMENTALES ET MUNICIPALES

FICHE TECHNIQUE

<i>Principe de l'enquête</i>
Déroulement de l'enquête : samedi 14 et dimanche 15 septembre 2013 Enquête sous forme d'un questionnaire « auto-administré assisté » : - Questionnaires distribués puis recupérés par les personnels du service ; - Questionnaires remplis par les visiteurs, assistés par les personnels.
<i>Lieu de l'enquête et matériel</i>
Une zone d'enquête est aménagée dans la mesure du possible dans le hall de l'établissement, pour faciliter le remplissage du questionnaire. Il s'agit de privilégier tout aménagement (table, chaises, supports) rendant la passation du questionnaire la plus confortable possible . Le cas échéant, on pourra choisir un endroit où les visiteurs peuvent s'asseoir ou s'adosser. Le matériel pour remplir au mieux le questionnaire (crayons, stylos, supports ou tablettes) est prévu par l'établissement. Afin d'inciter à la participation, on peut envisager de proposer des boissons (sur la table par exemple) ou un souvenir (carte postale, affiche) aux visiteurs enquêtés pour les remercier de leur contribution.
<i>Mode de distribution des questionnaires</i>
Les questionnaires sont proposés aux visiteurs de façon systématique après l'activité réalisée (visite, conférence, spectacle). Les visiteurs enquêtés sont : - âgés de 15 ans et plus ; - venus en individuels (seul ou en compagnie) ou en groupes organisés .
<i>Rôle des personnels à l'égard des visiteurs</i>
Le rôle des personnels est pluriel ; il consiste à la fois à : - présenter le cadre de l'enquête : « <i>Une enquête du ministère de la Culture et de la Communication menée dans les services d'Archives lors des JEP</i> » ; - expliquer ses objectifs et son intérêt : « <i>Mieux connaître le public, savoir ce qui a plu ou déplu pendant la visite, identifier les attentes afin de mieux y répondre</i> » ; - motiver le visiteur à participer à l'enquête - « <i>Son avis compte</i> » - e t préciser que

« *L'enquête est **anonyme*** » ;

- lui **remettre le questionnaire**, lui **fournir le matériel et l'installer** le plus confortablement possible ;
- s'assurer que tout se passe bien, **répondre** à ses questions et lui apporter l'aide nécessaire ;
- **recupérer** le questionnaire rempli, **vérifier** qu'il a été complété recto / verso et qu'aucune question n'a été oubliée ;
- lui **remettre le souvenir éventuel** pour le remercier de sa participation.

Afin que toutes les catégories de publics soient interrogées, **il convient parfois d'aider certains visiteurs** : en occupant le(s) enfant(s) pour que les parents remplissent, en assistant les personnes âgées, en explicitant les questions lorsqu'elles ne sont pas comprises.

Nombre de questionnaires à recueillir par établissement

L'objectif est de **collecter le maximum de questionnaires**.

Le chiffre à atteindre est 100 questionnaires. En dessous de ce seuil, l'exploitation statistique n'est pas fiable. **Néanmoins** :

- **pour les établissements dont la fréquentation** lors des JEP est aléatoire ou **peu élevée**, le nombre de questionnaires recueillis sera peut-être inférieur à 100. **Ces questionnaires participeront cependant à la constitution de l'échantillon national**. Les établissements recevront par la suite leurs propres résultats, à prendre avec prudence, étant donné la taille de leur propre échantillon.

- pour les établissements à fréquentation très élevée lors des JEP, le nombre de questionnaires recueillis peut dépasser 100 (dans la limite de 300).

Bilan et modalités de renvoi des questionnaires

À l'issue des JEP, une **fiche-bilan** (cf. document joint) est remplie indiquant le nombre de questionnaires collectés et la fréquentation totale de l'établissement pendant les JEP (y compris les visiteurs de moins de 15 ans), ceci afin de pouvoir pondérer ensuite l'échantillon.

L'ensemble des **questionnaires, accompagnés de la fiche-bilan**, sont à **envoyer au SIAF avant le 30 septembre 2013**.

Pour éviter tout risque de perte, les questionnaires seront, au choix :

- transmis par envoi recommandé,
- photocopiés avant l'envoi,
- scannés avant l'envoi.

L'**adresse d'envoi** est la suivante :

Service interministériel des Archives de France
Bureau de la coordination du réseau (Mme Christine Lopez)
56, rue des Francs-Bourgeois
75141 Paris cedex 03

Merci de votre participation !

ENQUÊTE DE PUBLIC – JOURNÉES EUROPÉENNES DU PATRIMOINE – 2013

ARCHIVES NATIONALES, DÉPARTEMENTALES ET MUNICIPALES

FICHE-BILAN

Jours d'enquête	Samedi 14 septembre	Dimanche 15 septembre	Total
Nombre de questionnaires collectés			
Fréquentation totale des JEP (nombre de visiteurs, y compris les moins de 15 ans)			
Remarques éventuelles			

Fiche à renvoyer avec les questionnaires, **avant le 30 septembre 2013**, à l'adresse suivante :

Service interministériel des Archives de France
Bureau de la coordination du réseau
Mme Christine Lopez
56, rue des Francs-Bourgeois
75141 Paris cedex 03

ANNEXE 2

Procédure de mise en ligne de l'enquête « À l'écoute des internautes » (extraits)



Cette procédure a pour but de vous guider dans la mise en ligne du questionnaire « À l'écoute des internautes » sur le site web de votre service d'archives.

Vous avez le choix parmi 3 procédures pour intégrer le lien sur votre site :

- 1) mise à disposition du lien,
- 2) intégration du questionnaire, ou
- 3) pop up à insérer.

Ces possibilités vont de la plus simple à mettre en place à la plus complexe, la première solution étant à la portée de tous.

Dès que vous aurez mis en place l'accès à l'enquête sur votre site et quelle que soit la procédure utilisée, les visiteurs pourront enregistrer leurs réponses même avant la date officielle de mise en ligne du 19 novembre. Celles-ci aboutiront sur un serveur sécurisé de Sphinx et seront aussitôt anonymisées (destruction des adresses IP).

Chaque site d'archives va devoir personnaliser l'accès au questionnaire, ce afin que Sphinx puisse identifier l'origine de la réponse (nom du service). De manière générale, lorsque vous verrez **NOMARCHIVE** dans les pages suivantes, il faudra le remplacer par l'élément qui vous correspond dans la liste ci-dessous (ATTENTION, pas d'accent et pas d'espace).

Il est impératif de passer par l'étape de personnalisation de votre lien sinon il nous sera IMPOSSIBLE de savoir que les réponses viennent de votre et, à la fin de la période de collecte des réponses, vous ne pourrez accéder à aucun résultat personnalisé.

Liste des services participants à l'enquête [...]

1) Mise à disposition du lien

Il s'agit de donner la possibilité au visiteur de cliquer sur un lien qui ouvrira le questionnaire dans une nouvelle fenêtre (ou onglet).

Pour cela, il suffit de mettre à disposition le lien ci-dessous en l'intégrant à votre site (page d'accueil par exemple) et en personnalisant bien le nom du service. De la même manière, vous pouvez également le « cacher » sous une phrase cliquable (lien hypertexte) du type « Cliquez ici pour accéder à notre enquête ».

Cette seconde présentation a le mérite d'être plus « propre » en termes d'affichage que la première. De plus, elle permet d'être plus transparente sur le lien d'accès à l'enquête qui n'est alors pas directement présent sur la page de votre site.

Vous pouvez également insérer un texte avant le lien afin de permettre d'introduire l'enquête. Par exemple :

« Enquête nationale auprès des internautes des sites d'Archives

Votre avis nous intéresse : il nous permettra de mieux vous connaître pour mieux répondre à vos attentes.

Merci par avance de prendre quelques minutes pour répondre à l'enquête. »

Vous pouvez choisir d'insérer le lien vers l'enquête sur plusieurs pages de votre site en privilégiant

les plus visitées. Cela permettra de multiplier les chances que les visiteurs cliquent sur le lien menant à l'enquête.

En accès direct :

<https://secure.sphinxonline.net/etudesp/Internautes/net.htm?origine=NOMARCHIVE>

Pour le « cacher » :

<a href="https://secure.sphinxonline.net/etudesp/Internautes/net.htm?origine=NOMARCHIVE"

"> Cliquez ici pour accéder à notre enquête

Exemple pour Rennes :

<https://secure.sphinxonline.net/etudesp/Internautes/net.htm?origine=Rennes>

En le cachant :

<a href="

"> Cliquez ici pour accéder à notre enquête

2) Intégration du questionnaire dans une page de votre site

Il s'agit d'intégrer le questionnaire dans votre site sans avoir besoin de passer par une nouvelle fenêtre (ou onglet). Celui-ci fera partie intégrante de la structure de votre site.

Vous pouvez choisir d'intégrer l'iframe sur plusieurs pages de votre site en privilégiant les plus visitées. Cela permettra de multiplier les chances que les visiteurs cliquent sur le lien menant à l'enquête. Vous pouvez également choisir :

- d'intégrer l'iframe à un seul endroit (procédure 2)
- de mettre des liens vers l'enquête sur d'autres pages comme indiqué sur la procédure 1.

Vous pouvez également insérer un texte avant l'iframe afin de permettre d'introduire l'enquête. Par exemple :

« Enquête nationale auprès des internautes des sites d'Archives

Votre avis nous intéresse : il nous permettra de mieux vous connaître pour mieux répondre à vos attentes.

Merci par avance de prendre quelques minutes pour répondre à l'enquête. »

Dans le code de programmation de la page souhaitée de votre site, il faut intégrer l'iframe suivante en personnalisant bien le nom du service :

```
<iframe width='900' height='700' itemId='frameSphinx'
src='https://secure.sphinxonline.net/etudesp/Internautes/net.htm?origine=NOMARCHIVE'
frameborder='0' scrolling='auto' marginheight='0' marginwidth='0' ></iframe>
```

Exemple pour Rennes :

```
<iframe width='900' height='700' itemId='frameSphinx'
src='https://secure.sphinxonline.net/etudesp/Internautes/net.htm?origine=Rennes'
frameborder='0' scrolling='auto' marginheight='0' marginwidth='0' ></iframe>
```

Attention : ne modifier aucun autre élément de l'iframe. Par exemple, les tailles indiquées correspondent à celle du questionnaire, les modifier nuirait à l'affichage.

3) Pop up à insérer sur le site

Il s'agit de faire en sorte que le questionnaire s'ouvre dans une pop up lorsque l'on clique sur une zone de texte du site.

Vous pouvez également insérer un texte avant le script afin de permettre d'introduire l'enquête. Par exemple :

« Enquête nationale auprès des internautes des sites d'Archives

Votre avis nous intéresse : il nous permettra de mieux vous connaître pour mieux répondre à vos attentes.

Merci par avance de prendre quelques minutes pour répondre à l'enquête. »

Dans le code de programmation de la page souhaitée de votre site, il faut intégrer le script suivant en personnalisant bien le nom du service :

```
<script>openPopup(« cliquez ici », « https://secure.sphinxonline.net/etudesp/Internautes/net.htm?origine=NOMARCHIVE
",900,700)</script>
```

*Exemple pour **Rennes** :*

```
<script>openPopup(« cliquez ici », « https://secure.sphinxonline.net/etudesp/Internautes/net.htm?origine=Rennes
",900,700)</script>
```

Attention : ne modifier aucun autre élément du script. Par exemple, les tailles indiquées correspondent à celle du questionnaire, les modifier nuirait à l'affichage.

Pondération

Une pondération sera appliquée aux réponses obtenues. Elle sera faite sur la base du nombre de visiteurs uniques que chaque service aura reçus sur son site durant la période d'enquête :

- soit de date à date, du 19 novembre 2013 au 19 janvier 2014 ;
- soit du 1^{er} décembre 2013 au 31 janvier 2014.

Le chiffre est à communiquer à Brigitte Guigueno (brigitte.guigueno@culture.gouv.fr) à l'issue de la période d'enquête, **avant le 15 février 2014**.

En cas de difficulté, vous pouvez contacter :

- Brigitte Guigueno : 01 40 27 67 51 / brigitte.guigueno@culture.gouv.fr
- Julie Scheffer : 01 40 27 67 02 / julie.scheffer@culture.gouv.fr

Pour un contact par mél, merci d'adresser votre message à ces deux référents, pour assurer une meilleure prise en charge.

ANNEXE 3

Questionnaires des trois enquêtes quantitatives

NB : la mise en forme originelle des questionnaires n'a pu être reproduite.

I. Questionnaire pour les Journées européennes du patrimoine (14-15 septembre 2013)

**Ministère de la culture – Direction générale des Patrimoines –
Département de la politique des publics et Service interministériel des Archives de France**

**« À l'écoute des visiteurs des archives »
Journées européennes du patrimoine**

Bonjour,

Mieux vous connaître, mieux répondre à vos attentes : tels sont nos objectifs.

Merci de prendre quelques minutes pour compléter ce questionnaire. Il est anonyme et son exploitation sera exclusivement statistique.

Votre avis nous intéresse et nous sera d'une grande utilité.

Nous vous remercions par avance de votre participation.

Votre appréciation du service des archives par rapport à vos attentes

1. Après ce moment passé dans un service d'archives quels sont les 3 mots qui caractérisent vos impressions ?

agacé(e)	bien accueilli(e)	bouleversé(e)	complexé(e)
concerné(e)	content(e)	convaincu(e)	déçu(e)
ébloui(e)	exclu(e)	fatigué(e)	frustré(e)
impressionné(e)	indifférent(e)	indigné(e)	informé(e)
mal à l'aise	méprisé(e)	nostalgique	perplexe
plus intelligent(e)	respecté(e)	serein(e)	stimulé(e)
surpris(e)	autre	Précisez :	

2. Que recherchez-vous d'abord, en venant ici aujourd'hui ? (choisissez 3 réponses)

l'apaisement, le calme	la beauté, l'esthétique
la découverte, le savoir	le rêve, la magie
la détente, le divertissement	la discussion, le débat
un choc, une émotion intense	le fait d'être ensemble, le partager
le plaisir, la joie	le dépaysement, la surprise
rien de particulier	autre :

3. Quelles sont, selon vous, les principales missions d'un service d'archives ? (choisissez 3 réponses)

être un lieu chaleureux et accueillant
aider à comprendre le monde contemporain
présenter des documents rares et authentiques

préserver et transmettre la mémoire collective
proposer un service de qualité
être un lieu culturel ouvert à tous
conserver des documents anciens
donner accès à des informations fiables
favoriser le dialogue entre les cultures
aider à mieux se connaître soi-même
transmettre des connaissances, faire découvrir l'histoire
autre, précisez :

4. Par rapport à l'idée que vous vous faisiez de cette visite avant de venir, diriez-vous que... :

la visite est très en dessous de mes attentes
la visite est un peu en dessous de mes attentes
la visite correspond à mes attentes
la visite dépasse mes attentes

Votre expérience de visite aujourd'hui

5. Les activités organisées pour les Journées européennes du patrimoine :

Vous y avez participé ?		Votre avis ?			
		Tout à fait remarquable	Réussi(e)	Tout juste convenable	Totalemment raté(e)
Visite guidée des Archives	oui non		!	!	!
Visite d'une exposition	oui non		!	!	!
Atelier	oui non		!	!	!
Conférence	oui non		!	!	!
Spectacle, projection	! oui non		!	!	!

6. Le fil conducteur de la visite

très bien conçu, pertinent
fluide et cohérent
un peu difficile à suivre
inexistant ou incompréhensible

7. L'apport de connaissances

d'une grande richesse
au niveau attendu
un peu juste
d'une grande pauvreté

8. La diversité des activités

très riches et innovantes
variées
peu d'activités
aucune activité particulière

9. Accessibilité de la visite aux personnes en situation de handicap

parfaitement adaptée
correcte
incomplète

inadaptée, inexistante

10. L'accueil par les personnels

efficace et très agréable

correct

pourrait être amélioré

inacceptable

11. L'affluence, le temps d'attente

aucun problème

maîtrisée

un peu trop dense

insupportable

12. Le bâtiment des archives, son architecture

magnifique

pas mal

sans intérêt

affreux

13. L'accès au bâtiment et au site

très bien signalé

facile

un peu difficile

beaucoup trop compliqué

14. L'ambiance, l'atmosphère

très chaleureuse

agréable

pas très gaie

franchement sinistre

15. Au total quelle appréciation portez-vous sur ce service d'archives ?

très bien, félicitations

bien, mission accomplie

passable, peut mieux faire

insuffisant, tout est à revoir

16. Avez-vous l'intention de parler de votre visite sur un média en ligne (blog, Facebook, Twitter, Flick...) ?

oui / non

17. Avez-vous l'intention de...

revenir pour consulter des documents en salle de lecture

revenir pour participer à une activité (exposition, atelier, spectacle...)

approfondir la visite par une conférence, une lecture

approfondir la visite sur Internet

visiter d'autres services d'archives

rien, cette visite me suffit

18. Sur une échelle de 0 à 10, jusqu'à quel point recommanderiez-vous la visite de ce service d'archives à une ou des personnes de votre entourage ?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Circonstances et contexte de votre venue

19. Est-ce votre première participation aux Journées européennes du patrimoine ?

oui / non

j'ai déjà participé fois

Année de la dernière participation:

20. Est-ce votre première visite dans ce service d'archives ?

oui / non

je suis déjà venu(e) fois

j'ai déjà fréquenté la salle de lecture

j'ai déjà participé à des animations culturelles (exposition, conférence, spectacle...)

21. Quand avez-vous décidé de visiter ce service ?

il y a longtemps que j'y pense

depuis quelques jours

depuis quelques semaines

aujourd'hui même

en passant devant

22. La gratuité a-t-elle comptée dans votre décision de visite ?

oui, sinon je ne serai pas venu(e)

oui, un peu quand même

non, pas du tout

la visite n'a pas été gratuite

23. Vous êtes venu(e) :

seul(e)

en couple

entre amis

en famille entre adultes

en famille avec enfants de moins de 15 ans

en groupe organisé

24. Comment avez-vous été informé(e) d'une ouverture des Archives pour les Journées européennes du patrimoine (JEP) ?

campagne d'affiches

réseaux sociaux en ligne (blog, Facebook...)

site internet des JEP

presse et médias

autre :.....

office de tourisme

site internet du service d'archives

bouche-à-oreille

! guide, dépliant, brochure

Quelques informations supplémentaires pour mieux vous connaître

25a. Êtes -vous inscrit dans une bibliothèque, une médiathèque ?

oui / non

25b. Lisez-vous des ouvrages ou revues consacrés à l'histoire ?

oui souvent
oui parfois
non

26. Au cours de ces 12 derniers mois, vous avez visité ...

un musée, une exposition consacré(e) à l'histoire
une maison d'hommes ou de femmes illustres
une grotte préhistorique, un site archéologique
un monument historique
un site de l'histoire industrielle
un champ de bataille, un mémorial
une ville ou un pays d'art et d'histoire

27. Vous êtes membre...

d'une société d'amis des archives
d'une société savante
d'un laboratoire, d'un centre de recherche
d'une association généalogique
d'une association artistique/culturelle
d'une autre catégorie d'association :

28. Vos pratiques Internet

· À quelle fréquence vous connecte-vous à Internet ?

tous les jours
plusieurs fois par semaine
plusieurs fois par mois
plus rarement

· Vous êtes présent sur Internet via :

un blog
un compte Facebook
un compte Twitter
autre :

· Sur les sites internet des services d'archives,

vous pratiquez :

l'enrichissement du contenu (*indexation et commentaires collaboratifs*)
la consultation des réseaux sociaux (*Facebook, Twitter*)
l'alimentation des réseaux sociaux

vous êtes abonné à la lettre d'information, aux actualités :

oui
non

29. Vous pratiquez pendant vos loisirs :

une activité artistique
une activité de loisir domestique
une activité sportive

30. Ces 12 derniers mois, vous avez assisté à :

un concert (tous types de musique)
une séance de cinéma
un match, une manifestation sportive
un spectacle (danse, théâtre, cirque...)

31. Votre lieu de résidence habituelle :

Ville et Code postal :

Pays :.....

32. Vous êtes :

un homme

une femme

33. Êtes-vous sensibilisé(e) à la question du handicap ?

oui / non

34. Êtes-vous, vous-même, en situation de handicap ?

oui /non

35. Votre année de naissance :.....

36. Votre plus haut diplôme :

aucun diplôme

certificat d'étude

BEPC ou brevet des collèges

CAP/BEP

BAC, diplôme de fin du secondaire

Bac +2

Bac +3

Bac +4

Bac +5

Bac +8

formation continue, professionnelle :

37a. Actuellement, vous êtes :

en activité

retraité(e)

élève ou étudiant(e)

à la recherche d'un emploi

parent au foyer/sans profession

37b. Quelle est, ou était, votre profession (détaillez le plus possible) :.....

II. Questionnaire pour les lecteurs (19 novembre 2013-19 janvier 2014)

Ministère de la culture – Direction générale des Patrimoines –
Département de la politique des publics et Service interministériel des Archives de France

Questionnaire auprès des lecteurs

Bonjour,

Mieux vous connaître, mieux répondre à vos attentes : tels sont nos objectifs.

Merci de prendre quelques minutes pour compléter ce questionnaire. Il est anonyme et son exploitation sera exclusivement statistique.

Votre avis nous intéresse et nous sera d'une grande utilité. Veuillez cocher la ou les cases correspondant à vos réponses.

Nous vous remercions par avance de votre participation.

Attention, merci de ne remplir qu'une seule fois le questionnaire.

En bleu : les questions conditionnelles

Votre appréciation du service des archives par rapport à vos attentes

1. Après ce moment passé dans un service d'archives quels sont les 3 mots qui caractérisent vos impressions ?

agacé(e)	bien accueilli(e)	bouleversé(e)	complexé(e)
concerné(e)	content(e)	convaincu(e)	déçu(e)
ébloui(e)	exclu(e)	fatigué(e)	frustré(e)
impressionné(e)	indifférent(e)	indigné(e)	informé(e)
mal à l'aise	méprisé(e)	nostalgique	perplexe
plus intelligent(e)	respecté(e)	serein(e)	stimulé(e)
surpris(e)	autre		

2. Précisez :

3. Aujourd'hui, vous êtes venu aux archives : (plusieurs réponses possibles)

pour une recherche généalogique
en vue d'une démarche administrative, pour faire valoir vos droits
dans le cadre d'une recherche historique
pour vous cultiver, par intérêt et curiosité personnelle
dans le cadre de votre travail
autre

4. Précisez :

5. Quelles sont, selon vous, les principales missions d'un service d'archives ? (3 réponses possibles)

être un lieu chaleureux et accueillant
aider à comprendre le monde contemporain
présenter des documents rares et authentiques
préserver et transmettre la mémoire collective
proposer un service de qualité
être un lieu culturel ouvert à tous
conserver des documents anciens

donner accès à des informations fiables
favoriser le dialogue entre les cultures
aider à mieux se connaître soi-même
transmettre des connaissances, faire découvrir l'histoire
autre

6. Précisez :

7. Par rapport à l'idée que vous vous faisiez de cette visite avant de venir, diriez-vous...

elle est très en dessous de mes attentes
elle est un peu en dessous de mes attentes
elle correspond à mes attentes
elle dépasse mes attentes

Votre expérience du service des archives : comment jugez-vous ?

8. L'accès au bâtiment et au site

très bien signalé
facile
un peu difficile
beaucoup trop compliqué

9. Situation, transport et parking

agréable et pratique
convenable
pas très commode
vraiment inadapté

10. Le bâtiment des archives, son architecture

magnifique
pas mal
sans intérêt
affreux

11. Les jours et horaires d'ouverture

très bien pensés
adéquats
un peu restrictifs
totalement inadaptés

12. L'accueil par les personnels

efficace et très agréable
correct
pourrait être amélioré
inacceptable

13. Les modalités d'inscription et les formalités administratives

très faciles
relativement simples
un peu compliquées
décourageantes

14. Le confort de la salle (température, sièges, éclairage)

parfait
satisfaisant
à améliorer
déplorable

15. L'ambiance, l'atmosphère

très chaleureuse
agréable
pas très gaie
franchement sinistre

16. L'affluence, le nombre de places

aucun problème
maîtrisée
un peu trop dense
insupportable

17. Le nombre de consultations autorisées

très élevé
suffisant
limité
beaucoup trop faible

18. Le temps d'attente des documents

parfait
acceptable
à raccourcir
trop long

19. Les documents consultés

d'une grande pertinence
au niveau attendu
un peu juste
d'une grande pauvreté

20. La consultation des documents numérisés, audiovisuels

très facile
aisée
un peu difficile
trop compliquée

21. Les outils d'aide à la recherche (guides, inventaires, fichiers)

très bien conçus, très pertinents
classiques
un peu compliqués
inexistants, pas clairs

22. Les moyens de reproduire ou récupérer des documents (mél, clef USB, photocopie)

parfaits
satisfaisants
peu adaptés

d'un autre âge

23. L'accessibilité aux personnes en situation de handicap

parfaitement adaptée
correcte
incomplète
inadaptée, inexistante

24. Les services (vestiaires, restauration, toilettes)

luxueux
commodes
peu pratiques
désastreux

25. Au total quelle appréciation portez-vous sur ce service d'archives ?

très bien, félicitations
bien, mission accomplie
passable, peut mieux faire
insuffisant, tout est à revoir

26. Avez-vous l'intention de parler de votre visite sur un média en ligne (blog, Facebook, Twitter, Flickr) ?

oui
non

27. Sur une échelle de 0 à 10, jusqu'à quel point recommanderiez-vous la visite de ce service d'archives à une ou des personnes de votre entourage ?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Votre venue aujourd'hui : circonstances et contexte

28. Est-ce votre première visite ?

oui
non, je suis déjà venu(e)

29. Depuis un an, vous êtes venu(e) :

plusieurs fois/ semaine
plusieurs fois/ mois
plusieurs fois/ an

Aujourd'hui, avant de venir,

Avez-vous écrit (courriel ou courrier) pour demander un conseil, une orientation :

30. au service d'archives ?oui non

31. à un tiers (forum, réseaux sociaux) ? oui non

32. Avez-vous consulté le site internet du service d'archives ? oui non

33. Si oui, vous avez consulté :

les documents numérisés
les instruments de recherche (guide, inventaires)
les indexations et/ou les commentaires collaboratifs

l'aide à la recherche (fiches, thématiques, conseils)
les informations pratiques (horaires, accès, tarifs)
l'action éducative et culturelle (expositions, publications, programmation des manifestations, ateliers)

les actualités

l'aide à l'archivage (procédures, réglementation)

les réseaux sociaux (blog, Facebook, Twitter, Flickr)

34. Avez-vous effectué une réservation de documents ? oui non

35. Votre/Vos domaines(s) d'intérêt et de curiosité ? (plusieurs réponses possibles)

généalogie

biographie, monographie

histoire politique et sociale

histoire des arts et de la culture

histoire des sciences et de la médecine

recherche administrative

autre

36. Précisez :

37. Quels types de documents êtes-vous venu consulter ? (plusieurs réponses possibles)

archives antérieures à la Révolution

archives de 1789 à 1945

archives postérieures à 1945

registres paroissiaux et d'état civil

archives privées

archives foncières (cadastre, permis de construire...)

archives judiciaires

minutes notariales

presse (journal officiel, autres journaux, périodiques)

usuels et autres ouvrages imprimés (livres, brochures)

dessins, estampes, cartes et plans

photographies, cartes postales

documents sonores et audiovisuels

38. Sous quelle forme avez-vous consulté ces documents ? (plusieurs réponses possibles)

documents originaux

documents numérisés

documents microfilmés

39. Aujourd'hui, avez-vous utilisé votre propre appareil photo pour reproduire des documents ?

oui non

40. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous participé à une activité organisée par ce service d'archives, telle que : (plusieurs réponses possibles)

une conférence, un colloque, une journée d'études

un atelier (historique, manuel)

une visite des bâtiments

une exposition

un cours (paléographie, aide à la recherche)

un spectacle (théâtre, musique, lecture)

les Journées européennes du patrimoine

41. Avez-vous déjà fréquenté un autre service d'archives ? **oui** **non**

42. Si oui, de quel service d'archives s'agissait-il ? (plusieurs réponses possibles)

les Archives nationales

les Archives départementales

les Archives communales ou intercommunales

un autre service d'archives (archives régionales, service privé d'archives)

43. Si oui, pour quelle activité ? (plusieurs réponses possibles)

consultation en salle de lecture

activités culturelles (conférence, exposition, atelier, etc.)

autre

44. Avez-vous déjà acheté une publication éditée par les Archives (inventaire, catalogue d'exposition, ouvrage historique) ? **oui** **non**

Quelques informations supplémentaires pour mieux vous connaître
--

45. Êtes-vous inscrit(e) dans une bibliothèque, une médiathèque ? **oui** **non**

46. Lisez-vous des ouvrages ou revues consacrés à l'histoire ou à la généalogie ?

Oui souvent

Oui parfois

Non

47. Au cours des 12 derniers mois, vous avez visité... (plusieurs réponses possibles)

un musée ou une exposition consacré(e) à l'histoire

un monument historique

un champ de bataille, un mémorial

une maison d'hommes ou de femmes illustres

un site de l'histoire industrielle

une grotte préhistorique, un site archéologique

! -une ville ou un pays d'art et d'histoire

48. Vous êtes membre... (plusieurs réponses possibles)

d'une société d'amis des archives

d'une association généalogique

d'une société savante

d'une association artistique/ culturelle

d'un laboratoire, d'un centre de recherche

d'une autre catégorie d'association

49. Précisez :

50. À quelle fréquence vous connectez -vous à Internet ?

tous les jours

plusieurs fois par semaine

plusieurs fois par mois

plus rarement

51. Vous êtes présent sur internet via : (plusieurs réponses possibles)

un blog

un compte Facebook

un compte Twitter

autre

52. Précisez :

Sur les sites Internet des services d'archives,

53. vous pratiquez : (plusieurs réponses possibles)

l'enrichissement du contenu (indexation et commentaires collaboratifs)

la consultation des réseaux sociaux

l'alimentation des réseaux sociaux

54. vous êtes abonné(e) à la lettre d'information, aux actualités :oui non

55. Vous pratiquez pendant vos loisirs une activité : (plusieurs réponses possibles)

artistique

de loisir à domicile (couture, bricolage, jeux vidéo, lecture, etc.)

sportive

56. Ces 12 derniers mois, vous avez assisté à :

un concert (tous types de musique)

une séance de cinéma

un match, une manifestation sportive

un spectacle

57. Votre pays de résidence :

58. Votre code postal :

59. Vous êtes :

un homme

une femme

60. Êtes-vous sensibilisé(e) à la question du handicap ?oui non

61. Êtes-vous, vous-même, en situation de handicap ?oui non

62. Votre année de naissance :

63. Votre plus haut diplôme :

aucun diplôme

certificat d'étude

BEPC ou brevet des collèges

CAP/BEP

BAC, diplôme de fin du secondaire

Bac +2

Bac +3 Bac +4 Bac +5

Bac +8 formation continue, professionnelle :

64. Actuellement, vous êtes :

en activité

retraité(e)

élève ou étudiant(e)

à la recherche d'emploi

parent au foyer/sans profession

65. Quelle est, ou était, votre profession (détaillez le plus possible) :

III. Questionnaire pour les internautes (19 novembre 2013-19 janvier 2014)

**Ministère de la culture – Direction générale des Patrimoines –
Département de la politique des publics et Service interministériel des Archives de France**

Questionnaire auprès des internautes

Bonjour,

Mieux vous connaître, mieux répondre à vos attentes : tels sont nos objectifs.

Merci de prendre quelques minutes pour compléter ce questionnaire. Il est anonyme et son exploitation sera exclusivement statistique.

Votre avis nous intéresse et nous sera d'une grande utilité. Veuillez cocher la ou les cases correspondant à vos réponses

Nous vous remercions par avance de votre participation.

Attention, merci de ne remplir qu'une seule fois le questionnaire.

En bleu figurent les questions conditionnelles.

1. Vous consultez ce site internet :

Depuis votre domicile

Depuis votre lieu de travail

Depuis votre lieu d'étude (lycée, université)

Depuis votre smartphone, en mobilité (nomade)

Autre

2. Comment êtes-vous arrivé aujourd'hui sur le site Internet des archives ?

En tapant directement l'adresse du site

Par le biais de mes « favoris », par un raccourci personnel

Via un moteur de recherche (Google, Yahoo)

Via les réseaux sociaux (Facebook, Twitter)

En suivant un lien depuis un autre site (dont portail)

3. Si oui, lequel :.....

En flashant un QR Code

Autre

Votre appréciation du site Internet par rapport à vos attentes

4. Aujourd'hui, dans quel but êtes-vous venu sur le site Internet des archives ? (plusieurs réponses possibles)

Pour consulter les instruments de recherche (guide, inventaires, répertoires)

Pour préparer une consultation en salle de lecture

Pour consulter des documents en ligne

Pour chercher des informations pratiques (horaires d'ouverture, accès, tarifs)

Pour vous informer sur les activités culturelles des archives

Par curiosité

Par hasard

5. Si vous êtes venu consulter des instruments de recherche ou des documents en ligne,

c'était... (plusieurs réponses possibles)

Pour une recherche généalogique

En vue d'une démarche administrative, pour faire valoir vos droits

Pour vous cultiver, par intérêt et curiosité personnelle

Dans le cadre d'une recherche historique

Dans le cadre de votre travail

6. Autre, précisez :.....

7. Si vous cherchiez une information ou un document précis, l'avez-vous trouvé(e) ?

Oui, totalement

Oui, partiellement

Non, absolument pas

Non, mais j'ai fait d'autres découvertes

8. Par rapport à l'idée que vous vous faisiez de ce site avant de le consulter, diriez-vous que...

Ce site est très en dessous de mes attentes

Ce site est un peu en dessous de mes attentes

Ce site correspond à mes attentes

Ce site dépasse mes attentes

Votre consultation et expérience du site Internet aujourd'hui
--

9. Parmi les rubriques du site Internet, lesquelles avez-vous utilisées ou consultées : (plusieurs réponses possibles)

Les documents numérisés

Les instruments de recherche (guide, inventaires, répertoires)

Les bases de données en ligne

L'aide à la recherche (fiches thématiques, conseils)

L'action culturelle et pédagogique (expositions virtuelles, publications, programme des manifestations)

L'aide à l'archivage (procédures, réglementation)

Les informations pratiques (horaires d'ouverture, accès, tarifs)

Les actualités

Les indexations ou les commentaires collaboratifs

Les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Flickr)

10. Vous avez consulté des documents numérisés, était-ce : (plusieurs réponses possibles)

Les registres paroissiaux et d'état civil

Les plans du cadastre

Les recensements de population

Les registres matricules militaires

Les dessins, estampes, cartes et plans

Les photographies, cartes postales

11. Autre, précisez :

12. Comment jugez-vous l'accès aux...	Très facile	Assez facile	Complicqué	Trop compliqué	
--	--------------------	---------------------	-------------------	-----------------------	--

Documents numérisés et instruments de recherche					
Informations pratiques					
Activités culturelles en ligne					

13. Comment jugez-vous l'apparence du site (couleurs, graphisme) ?

Tout à fait remarquable
Réussie
Ordinaire
Totalemt ratée

14. Comment jugez-vous l'accessibilité du site aux personnes en situation de handicap ?

Parfaitement adaptée
Correcte
Incomplète
Inadaptée, inexistant

15. Vous aimeriez voir développer : (plusieurs réponses possibles)

Les documents numérisés
Les instruments de recherche (guide, inventaires, répertoires)
Les bases de données en ligne
L'aide à la recherche (fiches thématiques, conseils)
L'action culturelle et pédagogique (expositions virtuelles, publications, programme des manifestations)
L'aide à l'archivage (procédures, réglementation)
Les informations pratiques (horaires d'ouverture, accès, tarifs)
Les actualités
La traduction en langue étrangère

16. Quel(s) (autres) service(s) web souhaiteriez-vous trouver ou voir davantage développé(s) sur ce site ? (plusieurs réponses possibles)

Fil RSS (page accessible via Internet contenant les actualités publiées sur un autre site)
Blog
Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Flickr)
Partage de signets
Création d'un espace personnel
Personnalisation du site en fonction de vos besoins
Possibilités de participation collaborative et de partage (indexation, commentaires, Wiki)
Géolocalisation des données
Téléservice / Téléprocédures (commande d'ouvrage, de reproduction)
Accès nomade (smartphone, tablette)
Autre

17. Au total, quelle mention attribuez-vous au site Internet ?

Très bien, félicitations
Bien, mission accomplie
Passable, peut mieux faire
Insuffisant, tout est à revoir

18. Avez-vous l'intention de : (plusieurs réponses possibles)

Revenir sur ce site Internet pour d'autres recherches
Prendre contact avec le service d'archives (par courrier ou courriel)
Vous rendre en salle de lecture pour compléter ou poursuivre vos recherches
Venir aux Archives pour participer à une formation à la recherche (cours de paléographie,

initiation aux techniques de recherche)

Venir aux Archives pour participer à une activité culturelle (exposition, conférence, atelier, spectacle)

Aller sur un autre site internet Archives

Rien, cette consultation me suffit

19. Avez-vous l'intention de parler de votre consultation du site sur un média en ligne (blog, Facebook, Twitter, Flickr) ? Oui / Non

20. Sur une échelle de 0 à 10, jusqu'à quel point recommanderiez-vous la consultation de ce site Internet à une ou des personnes de votre entourage ?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Circonstances et contexte de votre consultation du site
--

21. Est-ce votre première consultation de ce site Internet ? Oui / Non

22. Si non, à quelle fréquence vous connectez-vous en moyenne sur ce site ?

Plusieurs fois par semaine

Plusieurs fois par mois

Moins souvent

23. Au cours des 12 derniers mois, vous avez déjà consulté un (d') autre(s) site(s) de service(s) d'archives : Oui / Non

24. Si oui, ce(s) site(s) étai(en)t :

Gratuit

Payant

Les deux

25. Vous êtes-vous déjà rendu dans le service d'archives associé à ce site Internet ? Oui / Non

26. Si oui, pour quelle activité : (plusieurs réponses possibles)

Consultation en salle de lecture

Activités culturelles (conférence, exposition, atelier, etc.)

Autre

27. Vous êtes-vous déjà rendu dans un autre service d'archives ? Oui / Non

28. Si oui, de quel service d'archives s'agissait-il ? (plusieurs réponses possibles)

Archives nationales

Archives départementales

Archives municipales

Autre

29. Si oui, pour quelle activité ? (plusieurs réponses possibles)

Consultation en salle de lecture

Activités culturelles (conférence, exposition, atelier, etc.)

Autre

Quelques informations supplémentaires pour mieux vous connaître

30. Êtes-vous inscrit(e) dans une bibliothèque, une médiathèque ? Oui / Non

31. Lisez-vous des ouvrages ou revues consacrés à l'histoire ou à la généalogie ? Oui souvent / Oui parfois / Non

32. Au cours des 12 derniers mois, vous avez visité... (plusieurs réponses possibles)

Un musée ou une exposition consacré(e) à l'histoire

Un monument historique

Un champ de bataille, un mémorial

Une maison d'hommes ou de femmes illustres

Un site de l'histoire industrielle

Une grotte préhistorique, un site archéologique

Une ville ou un pays d'art et d'histoire

33. Vous êtes membre... (plusieurs réponses possibles)

D'une société d'amis des archives

D'une association généalogique

D'une société savante

D'une association artistique/ culturelle

D'un laboratoire, d'un centre de recherche

D'une autre catégorie d'association :

34. À quelle fréquence vous connectez-vous à Internet :

Tous les jours / plusieurs fois par semaine / plusieurs fois par mois / Plus rarement

35. Vous êtes présent sur internet via :

un blog / un compte de réseau social (Facebook, Twitter, Flickr) / un site internet / autre

Sur les sites Internet des services d'archives,

36. vous pratiquez : (plusieurs réponses possibles)

L'enrichissement du contenu (indexation et commentaires collaboratifs)

La consultation des réseaux sociaux

L'alimentation des réseaux sociaux

37. vous êtes abonné(e) à la lettre d'information, aux actualités : Oui / Non

38. Pendant vos loisirs, vous pratiquez une activité : (plusieurs réponses possibles)

Artistique

De loisir à domicile (couture, bricolage, jeux vidéo, lecture, etc.)

Sportive

39. Ces 12 derniers mois, vous avez assisté à : (plusieurs réponses possibles)

Un concert (tous types de musique)

Une séance de cinéma

Un match, une manifestation sportive

Un spectacle

Votre lieu de résidence habituelle :

40. Pays :.....

41. Code postal :

42. Vous êtes :

Un homme

Une femme

43. Êtes-vous sensibilisé(e) à la question du handicap ? Oui / Non

44. Êtes-vous, vous-même, en situation de handicap ? Oui / Non

45. Votre année de naissance :.....

36. Votre plus haut diplôme :

aucun diplôme

certificat d'étude

BEPC ou brevet des collèges

CAP/BEP

BAC, diplôme de fin du secondaire

Bac +2

Bac +3

Bac +4

Bac +5

Bac +8

formation continue, professionnelle :

47. Actuellement, vous êtes :

En activité

Retraité(e)

Élève ou étudiant(e)

À la recherche d'emploi

Parent au foyer/sans profession

48. Quelle est, ou était, votre profession (détaillez le plus possible) :.....

ANNEXE 3

Récapitulatif hebdomadaire des réponses reçues sur chaque site internet (chiffres du 2 décembre 2013)

Nom de l'archive		Taux de réponse : 100,0%	
	Nb		
Non réponse	1	0,02%	
Morbihan	1165	10,6%	
Meurthe-et-Moselle	662	10,6%	
Pas-de-Calais	579	9,3%	
Haute-Saone	419	6,7%	
Archives_departementales_Ain	356	5,7%	
VENDEE	311	5,0%	
deuxsevres	277	4,4%	
ADB1	216	3,5%	
Gironde	195	3,1%	
Cote-d	155	2,5%	
Val-d	142	2,3%	
Loiret	129	2,1%	
ANDIRP	121	1,9%	
Paris	115	1,8%	
Ille-et-Vilaine	114	1,8%	
Vienne	112	1,8%	
Cantal	94	1,5%	
Saone-et-Loire	92	1,5%	
Doubs	84	1,3%	
Rhone	84	1,3%	
ADMAYENNE	60	1,0%	
Vaucluse	59	0,9%	
Pyrenees-Atlantiques	57	0,9%	
Seine-Maritime	51	0,8%	
CORREZE	48	0,8%	
Mame	48	0,8%	
Ardeche	47	0,8%	
Aube	46	0,7%	
Hautes-Alpes	39	0,6%	
Tarn	38	0,6%	
Rennes	34	0,5%	
Haut-Rhin	29	0,5%	
Haute-Marne	22	0,4%	
Lozere	20	0,3%	
seine-et-mame	20	0,3%	
VAR	20	0,3%	
Cher	19	0,3%	
Alpes-Maritimes	15	0,2%	
Saint-Etienne	14	0,2%	
Yvelines	13	0,2%	
Ardennes	11	0,2%	
Bourg-en-Bresse	11	0,2%	
angers	10	0,2%	
Nancy	10	0,2%	
NOMARCHIVE	10	0,2%	
Alpes-de-Haute-Provence	9	0,1%	
Ille-et-Vilaine	8	0,1%	
Puy-de-Dome	8	0,1%	
Martinique	6	0,1%	
Metz	6	0,1%	
ALES	5	0,08%	
Loir-et-Cher	5	0,08%	
toulouse	5	0,08%	
ANMT	4	0,06%	
AVEYRON	4	0,06%	
Marseille	4	0,06%	
calais	3	0,05%	
Montpellier	3	0,05%	
Grenoble	2	0,03%	
archiveschampigny	1	0,02%	
archivesmunicipalesangers	1	0,02%	
Epemay	1	0,02%	
STRASBOURG	1	0,02%	
Vosges	1	0,02%	
Total	6251		

ANNEXE 4

Protocole d'enquête

Étude des publics des activités culturelles dans le réseau des archives départementales et municipales en France métropolitaine

Publics de la salle de lecture

Nom de l'enquêteur :

.....

Lieu :

.....

Date et heure :

.....

Approche

Les entretiens débuteront en remerciant les personnes pour leur disponibilité. Nous nous présenterons rapidement, ainsi que la mission d'étude des publics et le rôle que ces interviews jouent dans la conduite de cette étude. Chaque entretien durera de 20 à 30 minutes.

Les trames d'interview sont volontairement très ouvertes afin de permettre que la rencontre se fasse sous la forme d'une discussion libre – ceci afin que la ou les personnes interrogées s'expriment spontanément. Les questions posées pourront donc être légèrement modifiées en fonction des interlocuteurs rencontrés.

Pour certaines questions, nous avons inséré des options de réponses. Celles-ci ne seront pas présentées mais elles simplifieront la prise de note et pourront être citées pour aider les personnes interrogées.

1. Votre venue aux Archives départementales (ou municipales)

1.1 Pourquoi êtes-vous venu aux Archives aujourd'hui? Quelles sont les activités auxquelles vous avez participé ou vous allez participer aujourd'hui (dans le cas où la personne serait venue pour plusieurs activités- salle de lecture et/ou autres activités culturelles) ?

1.2 Quel type de recherche êtes-vous venu faire aux Archives?

1.3 Est-ce votre première venue dans ce service d'Archives ? Sinon, venez-vous régulièrement dans ce service d'Archives (pour une activité ou la salle de lecture) ? Combien de fois êtes-vous venu dans ce service d'Archives pendant les 12 derniers mois ? Pour quels services ou activités ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Salle de lecture | <input type="checkbox"/> Projection, spectacle |
| <input type="checkbox"/> Exposition | <input type="checkbox"/> Visite guidée |
| <input type="checkbox"/> Colloque, conférence | <input type="checkbox"/> Autre : |
| <input type="checkbox"/> Cours, atelier | |

1.4 Etes-vous venu seul(e) ou accompagné(e) ? Par qui et pourquoi ?

2. Réception, freins et leviers des activités des Archives

2.1 Parlez-nous de l'activité (ou des activités) à laquelle (ou auxquelles) vous avez participé. Qu'est-ce qui vous a plu ? Qu'est-ce qui vous a moins plu ? Avez-vous été surpris ou étonné par quelque chose (relance) ?

- Thématique
- Animation de la session
- Interaction avec les autres participants
- Supports pédagogiques et matériels

Qu'avez-vous pensé de l'organisation de l'activité ?

- Accès à l'information
- Modalités d'inscription
- Horaires et durée
- Accueil
- Autre :

2.2 Pour quelle raison avez-vous décidé de participer à cette (ces) activité(s) ? Dans quel cadre s'inscrit (s'inscrivent) cette (ces) activité(s) ?

- Activité professionnelle
- Ecole, formation
- Apprentissage personnel
- Accessibilité du lieu

2.3 Globalement, êtes-vous satisfait(e) de l'activité à laquelle vous avez participé aujourd'hui ? Pourquoi ?

2.4 Reviendrez-vous dans ce service d'Archives (pour la même activité ou d'autres, pour la salle de lecture) ? Recommanderiez-vous cette activité à votre entourage ? Pourquoi ?

2.5 Si vous n'avez jamais participé à une activité culturelle des Archives, pouvez-vous nous dire pourquoi ?

2.6 Voici le programme actuellement proposé aux Archives. Avez-vous eu connaissance de l'ensemble de ces activités auparavant ? Qu'en pensez-vous ?

2.7 Y-a-t-il des activités qui vous intéressent particulièrement ou auxquelles vous envisagez de participer ? Pourquoi ?

2.8 Y-a-t-il des activités qui ne vous intéressent pas ou auxquelles vous ne vous rendriez pas ? Pourquoi ?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Thématique(s) | <input type="checkbox"/> Accès à l'information |
| <input type="checkbox"/> Horaires | <input type="checkbox"/> Autre : |

Étude des publics des activités culturelles dans le réseau des archives départementales et municipales en France métropolitaine

Publics des activités culturelles

Nom de l'enquêteur :

.....

Lieu :

.....

Date et heure :

.....

Approche

Les entretiens débuteront en remerciant les personnes pour leur disponibilité. Nous nous présenterons rapidement, ainsi que la mission d'étude des publics et le rôle que ces interviews jouent dans la conduite de cette étude. Chaque entretien durera de 20 à 30 minutes.

Les trames d'interview sont volontairement très ouvertes afin de permettre que la rencontre se fasse sous la forme d'une discussion libre – ceci afin que la ou les personnes interrogées s'expriment spontanément. Les questions posées pourront donc être légèrement modifiées en fonction des interlocuteurs rencontrés.

Pour certaines questions, nous avons inséré des options de réponses. Celles-ci ne seront pas présentées mais elles simplifieront la prise de note et pourront être citées pour aider les personnes interrogées.

1. Votre venue aux Archives départementales (ou municipales)

1.1 Pourquoi êtes-vous venu aux Archives aujourd'hui ? Quelles sont les activités auxquelles vous avez participé ou vous allez participer aujourd'hui (dans le cas où la personne serait venue pour plusieurs activités- salle de lecture et/ou autres activités culturelles) ?

1.2 Est-ce votre première venue dans ce service d'Archives ? Sinon, venez-vous régulièrement dans ce service d'Archives (pour une activité ou la salle de lecture) ? Combien de fois êtes-vous venu dans ce service d'Archives pendant les 12 derniers mois ? Pour quels services ou activités ?

Salle de lecture

Exposition

Colloque, conférence

Cours, atelier

Projection, spectacle

Visite guidée

Autre

1.3 Êtes-vous venu seul(e) ou accompagné(e) ? Par qui et pourquoi ?

2. Réception, freins et leviers des activités des Archives

2.1 Parlez-nous de l'activité (ou des activités) à laquelle (ou auxquelles) vous avez participé aujourd'hui.

2.2 Pour quelle raison avez-vous décidé de participer à cette (ces) activité(s) ? Dans quel cadre s'inscrit (s'inscrivent) cette (ces) activité(s) ?

Activité professionnelle	Loisirs
Ecole, formation	Autre
Apprentissage personnel	

2.3 Qu'est-ce qui vous a plu ? Qu'est-ce qui vous a moins plu ? Avez-vous été surpris ou étonné par quelque chose (relance) ?

Thématique(s)	Accessibilité du lieu
Animation de la session	Pour les expositions : scénographie, contenus, ergonomie
Interaction avec les autres participants	Autre
Supports pédagogiques et matériels	

2.4 Qu'avez-vous pensé de l'organisation de l'activité ?

Accès à l'information	Accessibilité du lieu
Modalités d'inscription	Accueil
Horaires et durée	Autre :

2.5 Globalement, êtes-vous satisfait(e) de l'activité à laquelle vous avez participé aujourd'hui ? Pourquoi ?

2.6 Reviendrez-vous dans ce service d'Archives (pour la même activité ou d'autres, pour la salle de lecture) ? Recommanderiez-vous cette activité à votre entourage ? Pourquoi ?

2.7 Voici le programme actuellement proposé aux Archives. Avez-vous eu connaissance de l'ensemble de ces activités auparavant ? Qu'en pensez-vous ?

2.8 Y-a-t-il des activités qui vous intéressent particulièrement ou auxquelles vous envisagez de participer ? Pourquoi ?

2.9 Y-a-t-il des activités qui ne vous intéressent pas ou auxquelles vous ne vous rendriez pas ? Pourquoi ?

Thématique(s)	Accès à l'information
Horaires	Autre

2.10 Quelles autres activités culturelles ou thématiques aimeriez-vous trouver dans ce service d'Archives ?

3. Fréquentation et perception des Archives

3.1 Comment avez-vous connu ce service d'Archives et sa programmation ? Comment allez-vous chercher l'information ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Site internet | <input type="checkbox"/> Association |
| <input type="checkbox"/> Affichage public | <input type="checkbox"/> Entourage |
| <input type="checkbox"/> Presse, médias | <input type="checkbox"/> Réseaux sociaux |
| <input type="checkbox"/> Ecole | <input type="checkbox"/> Autre : |

Entreprise, cadre professionnel

3.2 Comment définiriez-vous ce lieu ? Quels sont les trois mots ou les trois images que vous associez spontanément à ce lieu ? Si vous deviez décrire ce lieu à une personne qui ne s’y est jamais rendue, comment lui expliqueriez-vous ?

3.3 Sur les sujets historiques, y-a-t-il d’autres lieux ou d’autres sources d’information auxquels vous vous référez ?

3.4 Vous êtes-vous déjà rendu dans un autre service d'Archives que celui-ci ? Pour quelle raison (activités, salle de lecture, etc.) ? Dans quel département ?

4. Pratiques culturelles

4.1 En règle générale, combien de fois par an pratiquez-vous les activités culturelles suivantes ?

	Jamais	Moins d’1 fois par an	1 à 3 fois	4 à 6 fois	Plus de 6 fois
Cinéma					
Concerts					
Spectacle : théâtre, danse, autre					
Musées ou expositions (d'art, de sciences et techniques, d'histoire, de sociétés et de civilisations...)					
Monuments					
Autres lieux patrimoniaux (Ville et Pays d'art et d'histoire, quartier historique, site archéologique, site industriel, parc historique...)					

5. Identification de la cible

Nous allons terminer cet entretien avec quelques questions simples.

5.1 Quelle est votre date de naissance ?

5.2 Avez-vous des enfants ?

Oui (Combien ?.....
Age ?.....)

Non

5.3 Quel est votre niveau d’études ?

- N'a pas le Bac
- Bac
- Etudes supérieures (nombre d'années) : Bac +

5.4 Quelle est votre activité ?

- Exerce actuellement une profession [**Passer à la Q5.6**]
- En recherche d'emploi [**Passer à Q5.6**]
- Etudiant
- Au foyer/ sans profession
- Retraité [**Passer à Q5.6**]

5.5 Si vous travaillez ou vous avez travaillé, exerc(i)ez-vous une activité :

- Libérale / indépendante
- Fonctionnaire
- Salarié
- Intermittent du spectacle

5.6 Si vous travaillez ou vous avez travaillé, quelle est la dernière profession que vous avez exercée ?

Si [ENSEIGNANT] ! Q5.8

5.7 Si vous êtes enseignant, travaillez-vous :

- A l'université
- Au collège ou au lycée
- A l'école primaire ou maternelle

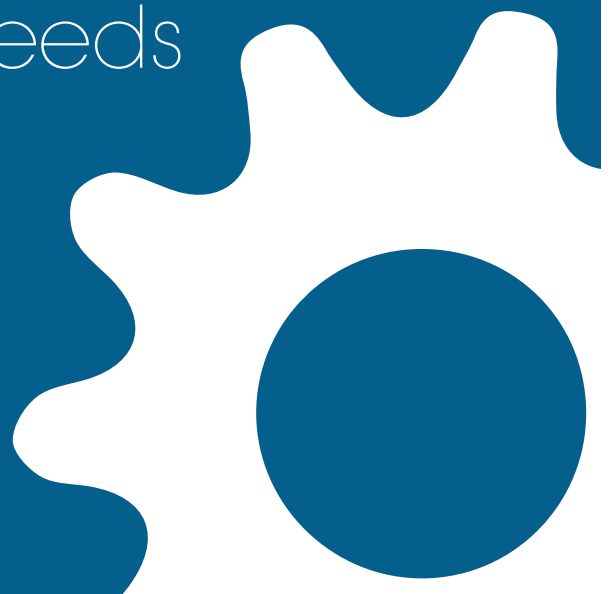
Commentaires de l'enquêteur :

- 3 -

Quels besoins
pour quels utilisateurs ?

Verschillende gebruikers
hebben verschillende noden

Different users have
different needs



ARTICLE 04

• **DE RESULTATEN**
VAN HET MADDLAIN-PROJECT •

JILL HUNGENAERT

Het CegeSoma, het Rijksarchief en de Koninklijke Bibliotheek lanceerden in 2015 het MADDLAIN-project met als doel inzicht te krijgen in de gebruiken en noden van hun doelpubliek op het gebied van digitale toegang tot collecties. De eerste fase van het project bestond uit het afnemen van interviews van personeelsleden van de instellingen die verantwoordelijk waren voor het beheer van de collecties, digitaliseringprojecten of communicatie. Deze interviews werden gebruikt om te bepalen welke thema's doorheen het project aan bod dienden te komen en in het eindrapport besproken moesten worden. Enkele voorbeelden van onderwerpen zijn de gebruiksvriendelijkheid van de digitale catalogi en de directe toegang tot die catalogi via zoekmachines en de institutionele websites. Ook de kwaliteit van de beschrijvingen in de catalogi, het digitaliseren van collecties en de gebruikte communicatiestrategieën in verband met de collecties werden geïdentificeerd als belangrijke onderzoekspistes binnen het MADDLAIN-project.

Om deze en andere onderwerpen te kunnen analyseren en bespreken, werden vijf parameters bestudeerd via een gebruikersenquête en door middel van 'web analytics'. Deze parameters hebben betrekking op: de toegang tot de catalogi en websites met digitale collecties; de communicatie over de inhoud van en toegang tot de collecties; de gebruiksvriendelijkheid van de digitale catalogi; de relatie tussen papier en digitaal; de valorisatie van de collecties. In wat volgt, zal voor elke parameter een of meerdere resultaten worden voorgesteld. Een meer uitgebreide analyse van de instellingen, hun gebruikers en hun collecties kan teruggevonden worden in het eindrapport van het MADDLAIN-project.

Voor de toegang tot de digitale catalogi en de websites met digitale collecties is het interessant om een vergelijking te maken tussen een catalogus en een website van het CegeSoma. Pallas is de digitale catalogus van het CegeSoma en naast referenties van fysieke bronnen biedt het ook toegang tot de uitgebreide fotocollectie van de instelling die bijna helemaal gedigitaliseerd werd. Een ander digitaliseringproject mondde uit in de creatie van

de website War Press, waarop gedigitaliseerde kranten uit de Eerste en Tweede Wereldoorlog worden aangeboden. Aangezien Pallas een dubbele functie heeft als catalogus en digitale bibliotheek, zou men verwachten dat het meer bezoekers aantrekt dan een gespecialiseerd platform zoals War Press. Uit de 'web analytics' data verzameld tijdens het MADDLAIN-project blijkt echter dat Pallas ongeveer 10% minder bezoekers aantrekt dan War Press.

Een mogelijke verklaring hiervoor kan gevonden worden in de manier waarop bezoekers bij Pallas of War Press terecht komen. Ongeveer 70% van de bezoekers van Pallas arriveert in de catalogus door op een link te klikken op de website van het CegeSoma. War Press daarentegen haalt slechts 10% van zijn bezoekers uit links. Voor de zoekmachines is de situatie omgekeerd: iets meer dan 10% van de bezoekers van Pallas komt op de catalogus uit via een zoekmachine terwijl 60% van de War Press bezoekers op die manier op de site belandt.

Door een kleine test uit te voeren met Google wordt het vlug duidelijk waar het probleem ligt. De zoekopdracht 'kranten tweede wereldoorlog' levert als eerste resultaat een link naar de War Press website op. Als gezocht wordt op 'foto's tweede wereldoorlog' bevindt de eerste verwijzing naar de fotocollectie van het CegeSoma zich echter pas op pagina vijf. Een bekende grap onder informatiespecialisten is 'the best place to hide a dead body is the second page of Google search results'. Volgens de website Digital Synopsis klikken gebruikers slecht in 5% van de gevallen verder dan de eerste Google resultaatpagina¹. Hoewel 'foto's tweede wereldoorlog' een voor de hand liggende zoekopdracht lijkt voor mensen die in collecties zoals die van het CegeSoma geïnteresseerd zijn, lijkt het erg onwaarschijnlijk dat gebruikers door middel van deze zoekopdracht de fotocollectie van het CegeSoma vinden. De fotocollectie van het CegeSoma bevat meer dan 300.000 foto's en de meerderheid daarvan werd al gedigitaliseerd, maar momenteel is het erg moeilijk om ze via zoekmachines zoals Google te vinden. Het Cege-

¹ Voor meer informatie zie www.digitalsynopsis.com/tools/google-serp-design.

Soma zou er goed aan doe om te bekijken hoe er een grotere visibiliteit aan de fotocollectie kan gegeven worden. Aangezien War Press duidelijk wel uitstekend scoort in de Google ranking, vormt die website een goed startpunt om te bepalen welke aanpak werkt.

De tweede parameter die onderzocht werd, slaat op de communicatie van de instellingen over de inhoud van de collecties en catalogi en de manier waarop men er toegang tot kan krijgen. In de gebruikersenquête werden de deelnemers gevraagd of ze gebruik maakten van de digitale catalogi van de instellingen en van de digitale platformen om bronnen te consulteren. Als ze er geen gebruik van maakten, werd hen gevraagd waarom dat zo was. Een van de vragen had betrekking op het krantenplatform BelgicaPress van de Koninklijke Bibliotheek. Slechts één op de drie deelnemers beweerde gebruik te maken van BelgicaPress en van zij die aangaven nooit gebruik te maken van BelgicaPress, bleek 70% gewoon niet te weten dat BelgicaPress bestond. Deze resultaten lijken op het eerste zicht misschien negatief, maar ze houden ook in dat de Koninklijke Bibliotheek voor een grote groep gebruikers een nieuwe wereld kan laten opengaan door beter over BelgicaPress te communiceren.

Uit de resultaten van het MADDLAIN-project blijkt dat de instellingen hun globale communicatiestrategie dringend moeten evalueren. Bijna alle deelnemers die fysieke bronnen consulteren, geven aan dat ze gebruik maken van de digitale catalogi van de instellingen om beschrijvingen en referentienummers te vinden, maar slechts tussen de 60 en 70% van deze mensen gebruikt de catalogi ook om digitale bronnen te consulteren. Ongeveer de helft van de deelnemers voor het Rijksarchief en de Koninklijke Bibliotheek geeft aan dat ze gewoonweg niet wisten dat de catalogus ook toegang biedt tot digitale bronnen. Het CegeSoma publiek is nog minder goed op de hoogte want 65% wist niet dat er in Pallas ook digitale bronnen te vinden zijn. Een reden hiervoor kan gevonden worden in de manier waarop de instellingen aangeven dat ze gedigitaliseerde bronnen ter beschikking stellen. In de catalogus van het Rijksarchief staat de regel 'Alleen gedigitaliseerde archiefbestanden' met een selectievakje onder de zoekvelden. Deze optie wordt bij ongeveer 14% van de zoekopdrachten aangevinkt. In de catalogus van de Koninklijke Bibliotheek wordt 'Enkel gedigitaliseerde collecties' met een selectievakje weergegeven onder de zoekvelden. In ongeveer 3% van de gevallen wordt de optie aangeduid. In de catalogus van het CegeSoma ten slotte wordt geen enkele hint gegeven dat de catalogus ook als digitale bibliotheek functioneert.

"Waarom consulteert u geen digitale bronnen via BelgicaPress?"

Vraag gesteld aan gebruikers die aangaven nooit gebruik te maken van BelgicaPress, MADDLAIN Gebruikersenquête 2016, 342 antwoorden



Zoek naar archieven

Vrij zoeken...

Jaar v/a...

Jaar t/m...

Zoeken naar rubriek...

Alleen digitale toegangen

Alleen gedigitaliseerde archiefbestanden

Zoek

Wis zoekvoorwaarden

Zoeken in

Alle velden

Auteur

Titel, titelwoord

Enkel Belgische publicaties

Enkel gedigitaliseerde collecties

Thumbnails tonen

CEGESOMA

Zoeken Bladeren in de archieven

Zoeken op :

- Alles (gecombineerd)
- Woord(en) uit titel (niet in volgorde)
- Woord(en) uit titel (in volgorde)
- Persoon (Vermer, Auteur, Uitgever)
- Corporatie (Vermer, Auteur, Uitgever)
- Trefwoord
- Nr Beeld

Zoeken in :

- Alle documenttypes
- Archiefdocumenten
- Archieven
- Manuscripten
- Bibliotheek
- Boeken, artikels, ...
- Periodieken
- Persknipsels
- Fototheek

De instellingen wensen een zo ruim mogelijk publiek te bereiken met hun collecties en het is daarom interessant om te bekijken hoe andere nationale instellingen hun digitale collecties onder de aandacht brengen. Op de website van de Bibliothèque nationale de France wordt bijvoorbeeld op de homepage een afzonderlijke link gegeven naar de digitale catalogus en naar Gallica, de digitale bibliotheek van de BnF. Ook op de homepage van de website van de National Archives van het Verenigd Koninkrijk staan links naar zowel de digitale catalogus als de digitale collecties. Hier hebben ze echter een veel prominentere plaats gekregen. Er is dus niet noodzakelijk één goede manier om de zaken aan te pakken. Momenteel hebben de instellingen op hun homepage geen directe doorklik naar hun digitale collecties, maar dat zou een optie kunnen zijn om meer mensen bewust te maken van het bestaan van digitale bronnen.

Een van de doelstellingen van de homepage van een culturele instelling is mensen overtuigen om door te klikken naar bijvoorbeeld de digitale catalogus of gedigitaliseerde bronnen. Als veel bezoekers de homepage verlaten zonder naar een andere pagina verder te klikken, kan dit een indicatie zijn dat de homepage moet worden herwerkt. In 'web analytics' wordt het percentage van bezoekers dat slechts één pagina bezoekt en dan weer weg klikt de 'bounce rate' genoemd. Het analyseren van een bounce rate is geen exacte wetenschap en het is moeilijk om te zeggen wat een goede en wat een slechte bounce rate is, maar volgens Tribal Internet Market bedraagt de bounce rate voor een homepage liefst niet meer dan 35%². Voor het CegeSoma blijft de website net onder deze drempel voor de Nederlandstalige en Franstalige versies, maar bereikt de Engelstalige 40%. Voor de vorige website van de Koninklijke Bibliotheek lag de bounce rate van de homepage ook rond de 40%, voor zowel de Nederlandstalige als de Franstalige kant. Het kan voor de Koninklijke Bibliotheek interessant zijn om een vergelijking te maken met de huidige website want dat is een goede manier om van een bounce rate gebruik te maken: als een pagina

² Voor meer informatie zie www.tribal.nl/blogs/wat-is-een-goede-bounce-rate-en-exit-rate.

Publics handicapés English | Español | Deutsch | Italiano | Português | Русский | العربية | 中文 | 日本語 Aide | Plan du site | Écrire à la BnF > Espace personnel

(BnF) Bibliothèque nationale de France

Soutenez Richelieu >

Recherche

LA BNF COLLECTIONS ET SERVICES ÉVÉNEMENTS ET CULTURE POUR LES PROFESSIONNELS ACCÈS DÉDIÉS

APPEL AU DON
Rénovation Richelieu
Soutenez-nous

Faites un don dès aujourd'hui
 En ligne ou par chèque

449 000 € collectés
 89 %
 Objectif 500 000 €

ACCÈS DIRECTS

- > Catalogue général
- > Gallica, la bibliothèque numérique
- > Ressources électroniques
- > Réserver une place
- > Poser une question à un bibliothécaire

- > BnF Pratique
- > Conditions d'accès et tarifs
- > Consulter à Richelieu

- > Actualités de la bibliothèque
- > Actualités professionnelles
- > Programme des expositions
- > Programme des conférences

The National Archives

Menu

Search our website...

Explore our records

Help with your research Find guides

Search 1,000 years of records Discovery - our catalogue

Find our digitised collections Online collections

Education

Archives sector

Information management

een bounce rate heeft die relatief hoog ligt, kan men de problemen proberen aan te pakken en dan kijken of de bounce rate gedaald is. De website van het Rijksarchief ten slotte vertoont een splitsing naar gelang de taal: de Franstalige versie heeft een bounce rate van 25% terwijl de Nederlandstalige en Engelstalige versie rond de 35% zitten. Hier kan het interessant zijn om te onderzoeken of er verschillen zijn tussen de taalkundige versies. Als dat het geval is, kunnen wijzigingen er misschien voor zorgen dat de bounce rate daalt voor de slechtst presterende

versies. Als aangenomen wordt dat een bounce rate van 35% inderdaad normaal te noemen valt voor de homepage van een website, dan kan geconcludeerd worden dat de institutionele websites het niet slecht doen, maar dat er wel ruimte voor verbetering is.

Een derde parameter die binnen het MADDLAIN-project bestudeerd werd, slaat op de gebruiksvriendelijkheid van de catalogi. Een globale vaststelling hierbij is dat de digitale catalogi van de instellingen moeten gemoderni-

seerd worden. De catalogus van het CegeSoma bijvoorbeeld dateert van halverwege de jaren negentig en in 2008 werd de ontwikkeling ervan volledig stopgezet. Ook in de andere catalogi ontbreken innovatieve technologieën die een grote meerwaarde zouden kunnen betekenen voor de gebruikers. Momenteel worden bijvoorbeeld de meeste bronnen slechts in één taal beschreven omdat de instellingen niet over voldoende personeel beschikken om elke beschrijving in zowel het Nederlands als het Frans te maken. In sommige gevallen worden trefwoorden in beide talen aan de beschrijvingen bevestigd, maar aangezien de instellingen geen actief metadatabeleid hebben, wordt hier geen systematische controle op uitgevoerd. Uit de MADDLAIN Gebruikersenquête blijkt echter dat ongeveer 50% van de Nederlandstaligen nooit in het Frans zoektermen in digitale catalogi invoert en 80% van de Franstaligen nooit in het Nederlands. Door bijvoorbeeld gebruik te maken van Linked Data kan men ervoor zorgen dat gebruikers ongeacht de taal waarin ze zoeken dezelfde resultaten verkrijgen. Helaas werden dit soort innovaties nog niet geïmplementeerd in de digitale catalogi van het CegeSoma, het Rijksarchief en de Koninklijke Bibliotheek.


Een vierde parameter focuste op de relatie tussen papier en digitaal. De introductie van digitale catalogi heeft er niet toe geleid dat het CegeSoma, het Rijksarchief en de Koninklijke Bibliotheek hun papieren catalogi en inventarissen hebben vernietigd. De meeste papieren catalogi en inventarissen worden niet langer up to date gebracht, maar bezoekers kunnen ze nog steeds consulteren voor bronnen die beschreven werden voor de digitale catalogi in gebruik werden genomen. Het doel van de instellingen is om alle metadata die in papieren zoekinstrumenten beschikbaar is ook toe te voegen aan de digitale catalogi, maar helaas is dit nog niet het geval voor grote delen van de collecties van het Rijksarchief en de Koninklijke Bibliotheek. Gebruikers die een volledig overzicht willen hebben van de collecties van deze instellingen, moeten dus zowel de digitale als de papieren zoekinstrumenten raadplegen. De instellingen communiceren hierover echter maar met mondjes maat, voornamelijk als gebruikers

leeszaalpersoneel aanspreken omdat ze een bepaalde bron niet vinden in de digitale catalogus.

Omdat de onderzoekers van het MADDLAIN-project wilden weten of de gebruikers hiervan op de hoogte zijn, werden de deelnemers van de enquête per instelling gevraagd aan te geven welk percentage van de collectie volgens hen in de digitale catalogus kon teruggevonden worden. De gebruikers kregen 10 opties: ongeveer 10%, ongeveer 20% ... en zo verder tot aan ongeveer 100%. Het vermoeden was dat de gebruikers redelijk eensgezind zouden zijn en dat velen zouden aanduiden dat bijna al het materiaal van de instellingen kan teruggevonden worden in de catalogi. Dit bleek echter niet het geval te zijn: de antwoorden waren over alle verschillende antwoorden verdeeld. De huidige gebruikers lijken er geen idee van te hebben hoeveel informatie in de digitale catalogi te vinden valt. Gebruikers hebben echter nood aan duidelijke en nauwkeurige informatie over wat wel en niet erin kan gevonden worden zodat ze indien nodig ook papieren catalogi of papieren inventarissen kunnen consulteren. Een van de belangrijkste taken van bibliotheken en archieven is het publiek toegang geven tot de bronnen die ze bewaren. Het is voor instellingen niet aantrekkelijk om te verkondigen dat een deel van de collectie niet in de digitale catalogi kan teruggevonden worden, maar ze bewijzen hun gebruikers geen dienst door hen hier niet van op de hoogte te brengen. Deze informatie hoeft niet noodzakelijk op een negatieve manier gebracht te worden. De instellingen kunnen eerlijk zijn over de huidige stand van zaken en de aandacht vestigen op de vooruitgang die ze boeken op dit gebied. Updates over toegevoegde beschrijvingen kunnen een dubbele functie hebben: ze informeren de gebruikers over de inhoud van de catalogus en ze tonen dat de instellingen het verbeteren van de gebruikerservaring belangrijk vinden.

In deze context verdient een mooie manier van communiceren van de National Archives aandacht. Zij geven aan welk materiaal bij hen bewaard wordt en welk materiaal niet, en wat al digitaal beschikbaar gemaakt werd en wat nog niet. Op de pagina over het digitaal materiaal dat al

What we have




The National Archives is home to millions of historical documents, known as records, which were created and collected by UK central government departments and major courts of law.

What we don't have




There are certain records, such as birth, marriage and death certificates, that we do not hold. Find out the best place to look for them.

What's online



Many of our most popular records are available online.

What's not online



Not all of our records are available to view online but you can search for brief descriptions of them in Discovery, our catalogue.

beschikbaar is, geven ze ook aan dat momenteel ongeveer 5% van hun collectie online staat. Duidelijke communicatie over de vooruitgang van de instellingen op het gebied van digitalisering kan de gebruikers helpen om een beter beeld te vormen van de situatie in de instellingen. Een van de vragen van de enquête vroeg de deelnemers om aan te geven over welke onderwerpen ze graag meer digitaal materiaal zouden kunnen terugvinden op de websites van de instellingen. Een aantal van de deelnemers gaven aan dat ze alles wilden gedigitaliseerd zien. Rolande Depoortere van het Rijksarchief berekende recent voor een intern rapport hoeveel tijd nodig zou zijn om alle bronnen van het Rijksarchief te digitaliseren als men aan het huidige tempo door gaat. Ze kwam uit op ongeveer 9000 jaar voor de huidige collectie. De instellingen zouden er daarom goed aan doen om ook hierover naar hun gebruikers te communiceren zodat ze hun verwachtingen kunnen bijstellen in lijn met de werkelijkheid.

Een laatste parameter sloeg op de valorisatie van de collecties. In de enquête kregen de deelnemers zes manieren

voorgesteld om meer te weten te komen over de collecties van de instellingen en werd hen gevraagd in welke ze het meest geïnteresseerd waren. Voor alle drie de instellingen kwam dezelfde volgorde naar boven, namelijk:

1. Catalogus met digitale collecties die direct toegang geeft tot gedigitaliseerde originele bronnen
2. Publicaties zoals boeken, wetenschappelijke artikelen, krantenartikelen
3. Virtuele tentoonstellingen, dus een thematische valorisatie van originele bronnen door middel van een website
4. Audiovisuele producties zoals documentaires en reportages
5. Workshops waarin deelnemers rechtstreeks in contact kunnen komen met originele bronnen
6. Fysieke tentoonstellingen, dus een thematische valorisatie van originele bronnen in een expositieruimte

Uit de lijst blijkt duidelijk dat de opties waarvoor mensen sowieso naar een instelling moeten gaan, het minst populair zijn. Men zou kunnen denken dat dit resultaat een

gevolg is van het feit dat ongeveer de helft van de deelnemers nooit fysieke bronnen consulteert en dus nooit in de instellingen zelf komt. De antwoorden van enkel de deelnemers die aangaven ook fysieke bronnen te gebruiken, leveren echter bijna identiek hetzelfde resultaat op. Catalogi met digitale collecties staan bij alle instellingen weer met stip op 1 terwijl workshops en fysieke tentoonstellingen weer in de onderste helft van de lijst te vinden zijn. Hieruit blijkt dat zelfs de mensen die van fysieke bronnen gebruik maken toch ook een sterke voorkeur hebben voor het digitale.

Aangezien de enquête enkel digitaal beschikbaar was, zou men kunnen denken dat een deel van het leeszaal publiek niet vertegenwoordigd is in de gegevens omdat het nooit gebruik maakt van de websites of computers in de leeszaal. 65-plussers is de meest voor de hand liggende groep die zou kunnen ondervertegenwoordigd. Zij hadden echter net een groot aandeel in de enquête, namelijk 25%. Het is dus verkeerd om aan te nemen dat de oudere generatie afkerig staat tegenover technologie aangezien ze duidelijk in staat was een digitale enquête in te vullen. Het lijkt dan ook weinig waarschijnlijk dat een groot deel van het publiek gemist werd met de enquête.

De vijf besproken parameters hebben de onderzoekers van het MADDLAIN-project geholpen de onderwerpen die momenteel belangrijk zijn voor het CegeSoma, het Rijksarchief en de Koninklijke Bibliotheek op een wetenschappelijke manier te analyseren. Uit de in dit artikel voorgestelde voorbeelden blijkt dat de instellingen nog veel progressiemogelijkheden hebben op het gebied van de digitale toegang tot de collecties. Een uitgebreidere analyse van de data verkregen via de interviews met het personeel, de gebruikersenquête en 'web analytics' kan teruggevonden worden in het eindrapport van het MADDLAIN-project. 🌱

ARTICLE 05

• **LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
EN BIBLIOTHÈQUES ET ARCHIVES
À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE** •

ENQUÊTE SUR UNE CATÉGORIE PARTICULIÈRE D'UTILISATEURS

STÉPHANIE PAUL

L'arrivée des nouvelles technologies a modifié en profondeur les pratiques de recherche en sciences humaines. Les nouveaux modes de communication favorisent l'émergence de grands projets internationaux et interdisciplinaires. De nouveaux outils développés dans le sillage des humanités numériques accompagnent les différentes étapes du processus de recherche, de la collecte d'information jusqu'à la publication des résultats, en passant par l'analyse de données. Ces infrastructures non seulement facilitent le travail des chercheurs, mais également contribuent à l'innovation scientifique en suscitant de nouvelles questions de recherche.

Les chercheurs en sciences humaines forment une partie non négligeable du public qui utilise les collections des Archives de l'État, de la Bibliothèque royale et du CegeSoma. C'est donc tout naturellement que le projet MADDLAIN a prêté une attention particulière aux attentes de cette catégorie particulière d'utilisateurs en termes d'outils et de services numériques. Afin de cerner ces desiderata, une enquête a été menée de novembre 2016 à janvier 2017 auprès de chercheurs professionnels d'universités ou d'instituts de recherche en Belgique¹. L'enquête poursuivait deux objectifs principaux :

- 1) Comprendre comment les chercheurs professionnels utilisent les services en ligne des trois institutions partenaires de MADDLAIN, et en évaluer leur satisfaction.
- 2) Définir les besoins et les attentes des chercheurs en termes d'amélioration de l'offre numérique actuelle, mais aussi dans l'optique de développer des environnements de recherche virtuels et autres outils en support à la recherche.

Méthodologie et arrière-plan conceptuel

Bien que la formulation de ces objectifs soit relativement simple, leur réalisation s'est avérée plus complexe. En effet, la définition des besoins par les utilisateurs ne va pas

nécessairement de soi. Certains chercheurs n'ont pas une grande pratique réflexive sur leurs méthodes de travail, qu'ils mettent en œuvre de manière très intuitive. Par ailleurs, ils ne sont pas toujours bien au fait des potentialités qui existent en termes de ressources en ligne et autres outils numériques. Une manière de contourner cette difficulté a été de s'interroger sur les pratiques de recherche, afin de comprendre à quelle(s) étape(s) de leur travail les chercheurs utilisent les ressources en ligne, comment ils les utilisent et dans quel but. En d'autres termes, il s'est agi dans un premier temps de cerner les contours de « l'expérience utilisateur » des chercheurs pour ensuite pouvoir définir leurs besoins. C'est alors seulement que l'on peut envisager des pistes pour redéfinir l'offre numérique².

Plusieurs travaux ont récemment tenté de conceptualiser les activités de recherche en sciences humaines à travers l'étude des comportements en matière de recherche d'information, particulièrement à l'aune des nouvelles technologies. En ligne de mire de ces travaux se trouve le développement d'infrastructures de recherche et d'outils numériques à partir de la définition des besoins des chercheurs. Ainsi, J. Unsworth a introduit le concept de *scholarly primitives*, qu'il définit comme des fonctions essentielles communes à l'activité de recherche, indépendamment des disciplines, périodes, et orientations théoriques³. Un rapport de l'Online Computer Library Center approfondit ce modèle en mettant en évidence le rôle de l'information dans le processus de recherche. Cinq activités de recherche principales sont identifiées, à savoir la recherche, la collecte, la lecture, l'écriture et la collabora-

2 Sur l'intérêt des études sur l'utilisateur dans le cadre des humanités numériques, voir Claire Warwick, « Studying Users in Digital Humanities », in Claire Warwick, Melissa Terras, Julianne Nyhan (eds), *Digital Humanities in Practice*, London, 2012, pp. 1-21 ; Max Kemman, Martijn Kleppe, « User Required? On the Value of User Research in the Digital Humanities », in Jan Odijk (ed.), *Selected Papers from the CLARIN 2014 Conference*, October 24-25, 2014, Soesterberg, The Netherlands, Linköping University Electronic Press, 2015, pp. 63-74. <http://www.ep.liu.se/ecp/116/006/ecp11616006.pdf>

3 John Unsworth, « Scholarly Primitives: What Methods Do Humanities Researchers Have in Common, and How Might Our Tools Reflect This? », in *Symposium on Humanities Computing: Formal Methods, Experimental Practice*, London, 2000. <http://people.virginia.edu/~jmu2m/Kings.5-00/primitives.html> : « basic functions common to scholarly activity across disciplines, over time, and independent of theoretical orientation ». Les *scholarly primitives* selon Unsworth sont la découverte, l'annotation, la comparaison, la référence, l'échantillonnage, l'illustration, la représentation.

1 Cet article vise à mettre en évidence les principaux résultats de l'enquête. Un compte rendu complet est intégré dans le rapport final du projet MADDLAIN.

tion, aux côtés d'activités transversales que sont la veille, la prise de notes, la traduction et les pratiques en matière de données (voir Figure 1)⁴. Par l'attention qu'il porte au rôle de l'information, ce dernier modèle constitue un arrière-plan conceptuel particulièrement fécond pour une recherche sur les utilisateurs d'archives et de bibliothèques. Pour autant, toutes les activités de recherche ne sont pas pertinentes du point de vue des missions assumées par ces institutions. Dans le cadre de MADDLAIN, l'enquête s'est focalisée sur le comportement en matière de recherche, collecte et gestion d'information, et plus particulièrement sur la manière dont l'utilisation d'outils numériques et de ressources en ligne s'intègre dans les pratiques de recherche.

Parmi les différentes méthodes ethnographiques, c'est l'enquête qualitative sur base d'entretiens semi-structurés qui a semblé le mieux répondre aux enjeux du projet. En effet, l'approche par entretiens à partir d'un questionnaire composé de questions majoritairement ouvertes permettait de couvrir des thématiques diverses en plus de laisser la place à un discours approfondi des chercheurs et à une plus grande interaction entre enquêteur et enquêté. L'inconvénient majeur d'une telle approche est qu'elle résulte nécessairement en une représentativité plus faible qu'une enquête écrite diffusée massivement en ligne, par exemple. Au total, quinze chercheurs francophones et néerlandophones d'universités ou d'instituts de recherche en Belgique, utilisant les collections d'au moins l'une des trois institutions partenaires de MADDLAIN, ont été interviewés. Les participants sont à différents stades de la carrière scientifique (doctorat, postdoctorat, mandat de recherche permanent, poste académique). Du point de vue des intérêts de recherche, force est de constater une

surreprésentation de l'histoire, puisque onze participants se réclament de cette discipline, auxquels il faut ajouter deux spécialistes de l'histoire du livre et de l'histoire de l'art. Enfin, les sciences de la communication et la littérature sont également représentées. Cette disproportion s'explique par deux facteurs. D'une part, les historiens constituent la grande majorité du public scientifique des archives, tandis que le public de la Bibliothèque royale est plus diversifié. D'autre part, il faut prendre en compte les hasards de l'enquête, dans la mesure où les historiens ont été plus prompts à répondre à l'invitation de manière positive que les chercheurs d'autres disciplines⁵. Cette surreprésentation, sans totalement biaiser les résultats de l'enquête, leur donne du moins une perspective fortement « historienne » dont il faut tenir compte dans l'interprétation.

Les entretiens d'une durée moyenne d'une heure et demie ont été enregistrés et intégralement transcrits. Les transcriptions ont été « codées », à savoir qu'une série de mots-clés leur ont été appliqués. Ces codes ont ensuite été structurés autour de thématiques plus larges (Figure 2). Dans le cadre de cet article, on se concentrera sur trois points : 1. la recherche d'information, 2. l'accès à l'information – deux questions fondamentales du point de vue des institutions patrimoniales – et 3. les temporalités et cadres de travail dans les pratiques de recherche actuelles. Les réflexions autour de ces thématiques permettront enfin d'esquisser des pistes et lignes de conduite en vue d'optimiser l'accès en ligne aux collections patrimoniales.

5 Sur 18 historiens contactés, 11 ont accepté l'invitation, tandis que sur 15 chercheurs d'autres disciplines, seuls 4 ont répondu positivement.

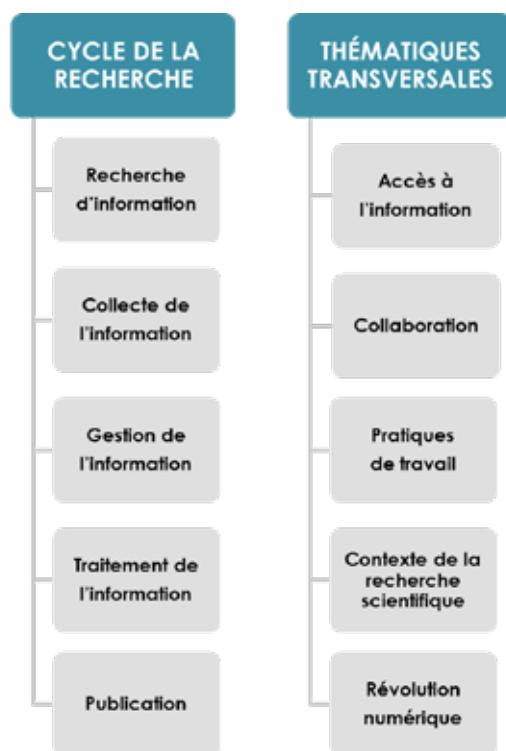
4 Carole L. Palmer, Lauren C. Tefteau, Carrie M. Pirmann, *Scholarly Information Practices in the Online Environment. Themes from the Literature and Implications for Library Service Development*, Dublin OH, 2009. <http://www.oclc.org/content/dam/research/publications/library/2009/2009-02.pdf>. Pour d'autres exemples de l'application de ce modèle dans le cadre du développement d'infrastructures, voir Sheila Anderson, Tobias Blanke, Stuart Dunn, « Methodological Commons: Arts and Humanities E-Science Fundamentals », *Philosophical Transactions of the Royal Society A: Mathematical, Physical and Engineering Sciences*, no. 368 (2010), pp. 3779-3796. <https://doi.org/10.1098/rsta.2010.0156> ; Agiatis Benardou et al., « A Conceptual Model for Scholarly Research Activity », in John Unsworth, Howard Rosenbaum, Karen E. Fisher (eds), *iConference 2010 Proceedings*, Urbana-Champaign, 2010, pp. 26-32. <https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/14945/benardou.pdf?sequence=2>

FIGURE 1

Table 2: The five core scholarly activities and their primitives

<p>1. Searching</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1 Direct searching 1.2 Chaining 1.3 Browsing 1.4 Probing 1.5 Accessing 	<p>4. Writing</p> <ul style="list-style-type: none"> 4.1 Assembling 4.2 Co-authoring 4.3 Disseminating
<p>2. Collecting</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1 Gathering 2.2 Organizing 	<p>5. Collaborating</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.1 Coordinating 5.2 Networking 5.3 Consulting
<p>3. Reading</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Scanning 3.2 Assessing 3.3 Rereading 	<p>6. Cross-cutting Primitives</p> <ul style="list-style-type: none"> 6.1 Monitoring 6.2 Notetaking 6.3 Translating 6.4 Data Practices

FIGURE 2



Rechercher l'information

En matière de recherche d'information, il ressort clairement des discussions que les chercheurs mettent en œuvre non pas une, mais plusieurs stratégies (Figure 3).

Parmi ces stratégies, la recherche par mot-clé dans une sélection de moteurs de recherche, catalogues et plateformes de publication en ligne est souvent utilisée dans une phase initiale. Une fois que les chercheurs ont identifié quelques ouvrages de référence ou sources principales, ils poursuivent avec d'autres stratégies, telles que l'exploration systématique ou la recherche en cascade. Cette dernière consiste à partir d'une source d'information principale pour suivre à la trace les références citées dans la bibliographie ou les notes de bas de page, dans l'objectif de « tisser un arbre de documents qui s'étend de plus en plus au fur et à mesure des lectures » (P4). Cette

FIGURE 3



méthode « traditionnelle » de recherche est utilisée de manière systématique par les chercheurs qui la trouvent particulièrement efficace.

« Quand c'est vraiment le tout début, je commence comme on le ferait tous par une sorte de collecte bibliographique, à partir de mots-clés, à partir d'auteurs qui reviennent déjà ou en tout cas dont j'ai entendu parler, et avec ce corpus bibliographique, les lectures commencent. Je regarde aussi à partir de quelle référence, et notamment sources, archives de première main, ces auteurs ont travaillé si c'est le cas. Ce qui fait qu'à côté et parallèlement à la recherche bibliographique, donc littérature secondaire, il y a une recherche plutôt de type archives, qui là se fait dans un premier temps aussi de manière quasiment aveugle et spontanée. » (P7)

Toutefois, la recherche par mot-clé ne va pas sans soulever plusieurs difficultés. Le « bruit », notamment, est régulièrement évoqué, à savoir un nombre trop important de résultats non pertinents générés lors d'une recherche, dont le tri demande un temps considérable. En conséquence, l'option « recherche avancée », qui permet de davantage calibrer une recherche, est toujours appréciée. Par ailleurs, lorsque les chercheurs utilisent des moteurs

de recherche ou des catalogues à des fins exploratoires, ils sont face à une page blanche qui leur impose d'exercer leur imagination afin de traduire leur objet de recherche en mots-clés suffisamment pertinents. L'exercice est d'autant plus difficile qu'une recherche de type Google est mal adaptée au système de classement des archives et bibliothèques. Si les chercheurs aguerris sont bien au fait de cela, le problème se pose notamment pour les étudiants auxquels la méthode Google s'est largement imposée comme la manière la plus intuitive de conduire des recherches en ligne⁶. De ce point de vue, la formation aux méthodes de la recherche historique apparaît comme un enjeu fondamental pour les universités.

« Ce qui me fait très peur dans les outils numériques et de recherche, c'est une barre à la Google, où on n'a pas beaucoup d'information, on n'a pas de recherche précise et où il faut se battre avec des mots-clés. » (P4)

« S'ils [les étudiants] veulent étudier, disons, la criminalité, alors la plupart commencent par faire une recherche mot-clé sur 'criminalité' et ils ne trouvent rien. (...) Si on veut étudier la criminalité, ça veut dire qu'on doit regarder dans les sources créées par les institutions, les juges, etc. Donc essayer de trouver ces sources en regardant du côté des institutions, de ce qu'elles ont créé, et pas faire une recherche thématique. » (P13)

Un principe essentiel qui sous-tend le discours des chercheurs en la matière est la poursuite de l'exhaustivité, à savoir la volonté d'obtenir une vue d'ensemble qui soit la plus complète possible de la documentation disponible. Si les moteurs de recherche ont une valeur inestimable dans le cadre d'une recherche exploratoire, ils ne sont pas suffisants en soi pour s'approcher de cet objectif d'exhaustivité.

« Quand la recherche se spécifie, quand elle va rechercher du détail, il y a une autre logique qui se met en place, qui est la logique panoptique, où il faut tout voir pour essayer

de trouver ce qui nous intéresse. Et ces moteurs de recherche constituent un handicap, là où ils sont un avantage au début de la recherche pour préparer le terrain, quand on passe dans une recherche plus avancée, ça devient un handicap, il faudrait un autre outil. » (P4)

De manière fondamentale, on observe parfois une certaine défiance des chercheurs face à ces outils, dans la mesure où le résultat obtenu dépend d'un grand nombre de paramètres qui échappent à leur contrôle, tels que la qualité de la numérisation et de l'OCR, la quantité et la qualité des métadonnées, le classement par pertinence, mais aussi l'adéquation de leurs propres mots-clés. De plus, l'absence de limites bien définies, dans le sens où les institutions fournissent rarement des informations claires sur le contenu des catalogues en ligne, ne permet pas d'être sûr d'avoir fait le tour de la documentation. Les interrogations sont nombreuses : est-ce que le moteur de recherche livrera la totalité des notices pertinentes ? Est-ce qu'eux-mêmes n'omettront pas un mot-clé qui pourrait générer d'autres résultats ? De ce point de vue, la recherche par mot-clé est susceptible de comporter de nombreux angles morts.

Pour compenser ce côté aléatoire, les chercheurs combinent souvent la recherche par mot-clé avec le parcours systématique des collections. Ainsi, ils pourront feuilleter les instruments de recherche, dépouiller des revues en rapport avec leur sujet, voire parcourir un fichier papier. En ligne, cette méthode peut se traduire par la consultation d'une arborescence des collections ou d'instruments de recherche numérisés, que de plus en plus d'institutions mettent en ligne. Ces ressources sont unanimement qualifiée d'excellente pratique par les chercheurs. L'avantage de cette technique de recherche, en plus d'obtenir une vue d'ensemble des collections, est de permettre une certaine sérendipité, à savoir le fait de découvrir une information que l'on ne cherchait pas a priori.

« J'ai trouvé beaucoup de choses qui avaient échappé aux autres systèmes, en utilisant les fichiers, mais d'une manière systématique : des heures et des heures de filtrage. » (P6)

6 Max Kemman, Martijn Kleppe, Stef Scagliola, « Just Google It – Digital Research Practices of Humanities Scholars », in Clare Mills, Michael Pidd, Esther Ward (eds), Proceedings of the Digital Humanities Congress 2012, Sheffield, 2014. <http://arxiv.org/abs/1309.2434>

« Je suis déjà allé sur des sites de revues et je croyais juste aller chercher un article et au final j'en trouve cinq. » (P3)

Enfin, pour compléter leur recherche de sources primaires, la plupart des chercheurs interviewés font régulièrement appel à l'expertise des professionnels, en l'occurrence, archivistes et conservateurs. La consultation des experts leur permet selon les cas d'ouvrir de nouvelles voies de recherche, de résoudre des problèmes ponctuels, de prendre connaissance de collections qui ne sont pas cataloguées, ou simplement de pallier les lacunes des ressources en ligne. Ainsi, elle se produira à différentes étapes de leur recherche : lors de la phase initiale, pour une première orientation dans les collections et préparer une visite en salle de lecture, à un stade plus avancé, afin de compléter les informations déjà collectées, ou bien en dernier recours, pour sortir d'une impasse. Les chercheurs mettent aussi en évidence le côté parfois très personnel d'une relation qui doit être cultivée pour porter ses fruits.

« On a pu mettre la main sur beaucoup d'informations grâce à des pistes qui avaient été, au départ, esquissées notamment par les archivistes. » (P7)

« C'est vrai qu'aux étudiants, je leur dis de ne jamais négliger l'aspect humain et qu'il y a une relation de confiance à créer, c'est un investissement à faire au début. » (P10)

Là encore, pointer les difficultés rencontrées par les chercheurs dans leur prise de contact avec les institutions patrimoniales permet d'ouvrir des pistes pour améliorer la communication en ligne. Ainsi, l'un des problèmes récurrents est la difficulté d'identifier la bonne personne ressource. D'autres participants ont témoigné d'une certaine réticence à importuner des professionnels qui ne seraient peut-être pas spécialistes de leurs questions de recherche. Pour faciliter la prise de contact, il est possible par exemple d'envisager la mise en place de moyens de communication rapides et intuitifs, ou simplement d'explicitier davantage le rôle du personnel en matière de support à la recherche.

Accéder à l'information

Interroger les chercheurs sur leurs méthodes de recherche de l'information conduit inévitablement à aborder la question de l'accès. En effet, il s'agit d'une thématique qui revient de manière récurrente au fil des entretiens et semble être la préoccupation prioritaire des participants à l'égard des institutions patrimoniales. L'un des apports de l'enquête a été de pouvoir compiler une série de bonnes pratiques et de difficultés rencontrées par les chercheurs au cours de leurs expériences avec les institutions patrimoniales de manière générale.

Champ	Bonnes pratiques	Difficultés
Accès à la salle de lecture	<ul style="list-style-type: none"> • Formulaire d'inscription en ligne • Informations détaillées sur l'accès et le fonctionnement de l'institution (notamment tutoriels vidéo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure d'inscription complexe et chronophage • Heures d'ouverture limitées • Faible disponibilité de places • Accès lié à un privilège ou une accréditation • Distance géographique • Réticence à accueillir les chercheurs
Service au public	<ul style="list-style-type: none"> • Personnel serviable 	<ul style="list-style-type: none"> • Personnel non qualifié • Difficulté à identifier la bonne personne ressource • Absence de réponse aux courriers
Commande de documents	<ul style="list-style-type: none"> • Commande en ligne à l'avance • Aide en ligne sur la procédure de commande • Accès direct aux microfilms sans réservation 	<ul style="list-style-type: none"> • Long délai entre la commande et la réception de documents • Complexité dans la procédure de commande • Limitation dans le nombre de commande par jour • Perte/destruction de documents
Reproduction de documents	<ul style="list-style-type: none"> • Permission de prendre des photographies • Numérisation à la demande 	<p>Restrictions dans la reproduction de documents</p> <p>Complexité des règles de reproduction</p> <p>Coût des reproduction</p>
Accès en ligne	<ul style="list-style-type: none"> • Haute qualité de numérisation • Vue d'ensemble des collections • Accès en ligne à des instruments de recherche et notices détaillées • Accès unifié aux documents numérisés • Accès en ligne (total ou partiel) aux documents numérisés 	<ul style="list-style-type: none"> • Manque d'ergonomie dans les ressources en ligne • Manque d'information sur le contenu numérique • Coût des bases de données documentaires privées • Cloisonnement des ressources en ligne • Accès aux documents numérisés restreint à la salle de lecture • Absence d'instruments de recherche en ligne • Absence de documents numérisés

Au cœur de la question de l'accès aux collections patrimoniales se trouve celle des politiques institutionnelles en matière de numérisation. L'accès libre à des documents numérisés est évidemment d'un grand intérêt pour les chercheurs, non seulement du point de vue du gain de temps et de confort qu'il procure, mais aussi de l'opportunité de mettre en œuvre de nouvelles méthodes d'investigation, de la simple recherche par mot-clé dans un fichier PDF ocrisé à des techniques plus avancées telles que la lecture distante et la fouille de texte. Dans le cas d'analyses visuelles de documents anciens, une numérisation de haute qualité et la possibilité de jouer sur les paramètres d'affichage peut en outre permettre de découvrir des détails invisibles à l'œil nu.

Pour autant, la numérisation de sources historiques soulève un certain nombre de questions épistémologiques. D'une part, la numérisation n'implique pas nécessairement un accès optimal aux sources. Certaines restrictions liées au droit d'auteur et à la législation en matière de vie privée s'appliquent dans la mise en ligne des collections numérisées. Dans le cas de la collection de journaux de la Bibliothèque royale, seuls les journaux qui se trouvent dans le domaine public, c'est-à-dire publiés avant 1918, peuvent être consultés en accès libre. Le reste de la collection est consultable uniquement sur les postes de la salle de lecture⁷. Par ailleurs, le coût important de la numérisation mène parfois les institutions à sous-traiter le processus à des firmes privées, qui monétisent alors l'accès à leurs bases de données de manière tellement prohibitive que seules les riches universités peuvent en faire bénéficier leurs communautés. Enfin, l'absence de coordination des différentes initiatives de numérisation peut mener à un dédoublement d'efforts ou à un cloisonnement des ressources. De ce point de vue, les chercheurs apprécient particulièrement les agrégateurs, qui brassent un grand nombre de documents et qui leur évitent de devoir introduire la même requête à répétition dans les moteurs de recherche.

D'un point de vue méthodologique, la numérisation change fondamentalement la relation que les chercheurs entretiennent avec les sources historiques. D'abord, parce qu'elle entraîne une inévitable perte d'information. Le document peut apparaître davantage isolé de son contexte lorsqu'il est visualisé sur écran que lorsqu'il est consulté dans un ensemble, par exemple au sein d'une boîte d'archive.

« Je trouve qu'en termes de réflexion scientifique, d'avoir quelque chose en ligne, un corpus tout beau, tout propre en ligne, ou bien avoir le carton ou la liasse d'archives et réfléchir à la logique de sa création... Et au fond on se rend compte qu'on a demandé le dossier 4, mais qu'il y a six dossiers dans la boîte et que le dossier 6 est tout aussi intéressant, mais on n'y avait pas pensé pour telle ou telle raison, c'est intéressant. » (P10)

La numérisation ne permet pas non plus de rendre compte de tout ce qui relève de la matérialité du document, comme la qualité du papier, de l'encre, les filigranes, les dimensions, les couleurs, etc. Pour les chercheurs qui mènent des études sur ces aspects, la consultation des pièces originales reste indispensable⁸. Enfin, la numérisation peut fausser quelque peu la représentativité des collections. En effet, les collections facilement accessibles en ligne jouissent d'une plus grande visibilité et peuvent attirer davantage de projets de recherche, au détriment d'autres collections plus confidentielles, mais non moins intéressantes sur le plan scientifique. Les institutions patrimoniales ont un rôle important à jouer en la matière, dans la mesure où les politiques de numérisation ne répondent pas nécessairement à des enjeux scientifiques, mais se basent sur d'autres critères tels que la fréquence de consultation ou l'actualité.

« Il y a aussi un risque que les projets ne soient écrits que pour les collections qui seront le plus facile d'accès, et où on va plus ou moins déconseiller aux chercheurs d'investir leur temps dans le travail heuristique là-bas, comme on a déjà

⁷ <http://opac.kbr.be/belgicapress.php>.

⁸ Sur ces questions, voir Mélanie Roustan, « La vague numérique et le ressac du réel. Du rapport aux sources des chercheurs en sciences humaines et sociales », in Mélanie Roustan (éd.), *La recherche dans les institutions patrimoniales. Sources matérielles et ressources numériques*, Paris, 2016, pp. 170-192.

ça, ça, ça et ça. (...) Et évidemment, si on concentre l'effort sur un corpus donné, ça va créer de la masse dans les publications, dans la visibilité dans les conférences et ce genre de recherches est évidemment privilégiée par les avantages qualitatifs et les avantages d'échelle qu'on a maintenant avec la digitalisation. Donc c'est inévitable, je crois que ça va distraire, tordre un peu la représentativité de ce qu'on a dans la littérature. » (P8)

Cette inquiétude doit toutefois être quelque peu nuancée. Comme on l'a vu plus haut, les chercheurs qui travaillent sur des sources historiques ont tendance à rechercher l'exhaustivité dans leur collecte d'information. Il ne faudrait pas non plus sous-estimer une certaine appétence des historiens pour la découverte de pièces rares, méconnues, qui leur permettraient de renouveler les connaissances sur un sujet précis⁹. Dans ce cas de figure, ils ne peuvent se contenter des sources qui sont disponibles en ligne.

« En fait, ce qui me serait vraiment utile en matière de recherche, ce serait de savoir ce qui a été inventorié, quels sont les terrains qui sont déjà défrichés, et ce qui ne l'a pas été. Et de me dire, est-ce que je vais aller voir dans ce qui a déjà été défriché et donc employer mes inventaires pour gagner du temps, ou bien est-ce qu'il y a du potentiel dans ce qui n'a pas été exploré – je sais que par exemple il y aurait un fonds (...) qui couvrirait 25 ans, qui couvrirait une surface de deux mètres linéaires, qui n'aurait pas été inventorié, je ne suis pas sûr que je n'irais pas faire un coup de sonde dans ce qui n'a pas été inventorié, parce que je sais que ça existe, pour essayer de trouver quelque chose qui n'a pas encore été trouvé par d'autres. C'est cette part d'ombre qui m'intéresse, et j'ai l'impression qu'avec un moteur de recherche qui serait pensé pour faciliter l'accès, on perdrait l'accès à cette part d'ombre-là. » (P4)

9 Voir à ce propos Claire Lemerrier, « Les grands corpus en ligne changeront-ils la boîte à outils de l'historien.ne ? », présentation dans le cadre du séminaire « Data, digital methods and mapping social complexity », 27 mars 2014. http://www.dailymotion.com/video/x1p1zvs_claire-lemercier-les-grands-corpus-en-ligne-changeront-ils-la-boite-a-outils-de-l-historien-ne_tech

Temporalités et environnement de travail

Au fil des entretiens, la gestion du temps est apparue comme un défi permanent associé au métier de chercheur professionnel. Cette préoccupation doit se comprendre dans le contexte du paysage actuel de la recherche scientifique, où s'impose désormais le modèle du financement par projet avec ses répercussions importantes sur les conditions de travail. D'une part, le personnel académique des universités se voit assigner des tâches administratives de plus en plus chronophages, en plus de leurs responsabilités d'enseignement, ce qui leur laisse peu de temps pour la recherche. D'autre part, le nombre croissant de contrats temporaires, en rapport au faible nombre de postes permanents, entraîne une précarisation de la carrière académique. Pour être compétitifs dans un tel marché, les chercheurs en début de carrière sont soumis à d'importantes pressions en termes de publications¹⁰.

« Pour être honnête, c'est un luxe pour moi de pouvoir dégager une journée pour travailler en archives. Le reste du temps, et ce n'est pas pour me plaindre, mais je le passe à l'université à faire mon travail, et je fais ma recherche pendant les week-ends et en soirée. » (P12)

« Ça tient sans doute aussi au statut de l'incertitude de la recherche, je suis encore sur des postdocs, contrats temporaires, donc il faut toujours être le plus efficace possible, produire le plus rapidement possible. » (P10)

En conséquence, le créneau que les chercheurs sont en mesure d'allouer à une visite en centre d'archives ou en bibliothèque est souvent limité. À cela s'ajoutent encore des contraintes extérieures telles que les horaires d'ouverture réduits, la distance géographique ou des contraintes financières, surtout dans le cadre de séjours de recherche à l'étranger. Il leur est donc impératif de rentabiliser au maximum cette visite, qui se résume souvent à collecter le plus de documents possible en un minimum de temps.

10 Voir à ce propos le dossier « Temporalités de la recherche » in *Temporalités* no. 18 (2013). <http://temporalites.revues.org/2542>

Pour ce faire, ils mènent un important travail préparatoire en amont : ils se familiarisent avec le fonctionnement de l'institution, ils prennent contact avec les responsables des collections, mais surtout, ils consultent les instruments de recherche disponibles en ligne afin de prendre connaissance des sources et d'effectuer déjà une première sélection pour consultation sur place.

« La plupart du temps, maintenant on a les inventaires en ligne, en un clic on a le PDF qui arrive. C'est quand même là vraiment très intéressant et c'est un gain de temps aussi pour la préparation des recherches dans les sites en tant que tels, surtout quand c'est à l'étranger, d'ailleurs. » (P7)

« Je fais souvent mes recherches préalables, après je prends contact pour confirmer, pour préparer la visite, pour rentabiliser la visite. Il y a l'aspect humain qui reste important, beaucoup parce que j'ai pas mal dépouillé à l'étranger. Il faut être rentable quand on part et qu'on a qu'une semaine sur place. C'est bien d'avoir des cartons qui soient prêts dès qu'on arrive. » (P10)

La leçon à tirer de ce constat dans l'optique d'une amélioration des ressources en ligne, c'est que tous les moyens qui permettent d'effectuer ce travail préparatoire et d'ainsi économiser un temps précieux sur place sont perçus comme particulièrement utiles de la part des chercheurs. Il peut s'agir de systèmes qui allègent les procédures administratives (préinscription en ligne, commande de documents à l'avance), d'informations pratiques sur l'accès à la salle de lecture et sur son organisation, mais avant tout, d'outils leur permettant de se familiariser avec le contenu des collections (arborescence, instruments de recherche numérisés).

L'internationalisation de la recherche scientifique et la mobilité croissante des chercheurs, d'une part, les vastes entreprises de numérisation par les institutions patrimoniales et l'arrivée des nouvelles technologies, d'autre part, ont redéfini la place des salles de lecture d'archives et de bibliothèques dans les pratiques de recherche. Ainsi, la démocratisation des appareils photo numériques a sans

doute apporté l'un des plus grands changements dans la manière dont les chercheurs collectent la documentation. Tandis qu'une visite en salle de lecture était autrefois consacrée à la lecture attentive des sources, elle se résume aujourd'hui souvent à la reproduction des sources, remettant à plus tard le travail de traitement et d'analyse¹¹. L'un des participants parle ainsi d'un « holdup en archives » (P8), tandis qu'un autre admet « prendre des photos à un niveau quasiment frénétique » (P7). Pour autant, certains chercheurs confessent encore apprécier les séances de travail sur place et la perspective de « se plonger » dans les documents. Premièrement, la salle de lecture est perçue comme un environnement calme, propice à la concentration, où il est possible de se déconnecter des sollicitations quotidiennes. Ensuite, se rendre sur place leur donne l'occasion d'entrer en contact avec les archivistes ou conservateurs. Enfin, il ne faut pas sous-estimer la valeur ajoutée que représente la consultation du document original, consultation qui, comme on l'a souligné, reste indispensable pour toute une série de recherches en rapport avec la matérialité du document, mais qui comporte aussi une dimension émotionnelle, particulièrement chez les historiens¹².

« Idéalement, tout de même, j'aime bien travailler sur place, être en contact avec les archives, dans un cadre surtout propice à la recherche. » (P7)

« Juste pour le plaisir, en tant qu'historien, ce serait triste de devoir tout faire devant son bureau, devant un PC, devant un écran, on perd le contact. » (P5)

11 Philippe Artières, « Du dépouillement au dévoilement. L'historien et les archives numérisées », in Mélanie Roustan (éd.), *La recherche dans les institutions patrimoniales. Sources matérielles et ressources numériques*, Paris, 2016, pp. 18-27.

12 Sur la relation des chercheurs à leur environnement de travail à l'ère du numérique, voir également Jon Rimmer et al., « An Examination of the Physical and the Digital Qualities of Humanities Research », in *Information Processing & Management*, no. 44.3 (2008), pp. 1374-1392. <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2007.09.001>

Conclusions et ouverture

Les résultats de l'enquête montrent que l'accès aux collections est une priorité essentielle des chercheurs en termes d'amélioration de l'infrastructure numérique des institutions patrimoniales. En comparaison, ils se montrent peu intéressés par les fonctionnalités de traitement et d'exploitation des documents, dont ils préfèrent s'occuper dans leur propre écosystème numérique. Les réflexions développées dans cet article suggèrent plusieurs pistes en vue d'optimiser cet accès en ligne.

Dans leur recherche d'information, les chercheurs mettent en œuvre non pas une, mais plusieurs stratégies afin d'atteindre un objectif d'exhaustivité. Pour répondre à ces stratégies, les institutions devraient tâcher de multiplier les portes d'entrée vers les collections. Ainsi, s'il est fondamental d'améliorer l'ergonomie et l'indexation des catalogues et autres moteurs de recherche, il s'avère tout aussi important de proposer aux utilisateurs des manières d'aborder les collections qui ne nécessitent pas de formuler une requête au préalable, mais qui laissent libre cours à l'exploration tout en replaçant les documents dans leur contexte. Du point de vue des archives, l'arborescence qui présente en un coup d'œil l'ensemble des fonds conservés par l'institution et qui peut être dépliée pour aller chercher le détail est considérée comme une bonne pratique, surtout si elle est combinée à la numérisation des instruments de recherche. Le concept de *generous interfaces*, en offrant diverses manières de présenter les collections avec esthétique et inventivité, correspond également à ce besoin d'exploration, qu'elle soit systématique ou informelle¹³. Une autre voie serait d'investiguer des manières de traduire en ligne les principes de la recherche en cascade, actuellement assez peu prise en compte dans les infrastructures numériques. Des idées proposées par les chercheurs en ce sens concernent l'établissement de liens entre collections et documents et l'affichage de suggestions de documents similaires.

Si les visites en salles de lecture d'archives et de bibliothèques restent un passage obligé pour la plupart des chercheurs, les conditions dans lesquelles s'effectue la recherche scientifique à l'heure actuelle fait en sorte qu'ils ont de moins en moins de temps à y consacrer. Une autre manière d'optimiser l'accès est de leur offrir différents outils qui leur permettent de préparer leur visite en amont et de gagner un temps précieux sur place. Fournir en ligne des informations détaillées sur le contenu des collections en est un aspect essentiel, mais l'utilité pour les chercheurs de services très pratiques tels que la possibilité de se préinscrire ou de réserver les documents à l'avance ne doit pas être sous-estimée.

En filigrane des entretiens, on note une conscience aiguë de la plupart des chercheurs d'être victimes d'une certaine fracture numérique en ce qui concerne l'utilisation d'outils et de méthodes de gestion ou d'analyse de données. En effet, la plupart ont été formés avant, ou pendant, la révolution numérique et ces nouvelles méthodes n'étaient pas encore intégrées dans les cursus universitaires. En conséquence, l'idée d'employer des méthodes « traditionnelles », de « faire les choses à l'ancienne », revient de manière très récurrente dans leur discours. Les réticences face à l'adoption de nouveaux outils s'expliquent par une faible culture numérique ou le manque d'information, mais aussi par la peur de perdre le contrôle sur les données et par l'investissement en temps qu'ils requièrent face à un emploi du temps déjà surchargé. De ce point de vue, il semble qu'il s'agisse d'une période d'entre-deux, où les chercheurs confirmés montrent parfois quelques difficultés à se convertir au numérique, tandis que la nouvelle génération de chercheurs qui quitte à peine les bancs de l'université est davantage au fait des possibilités offertes par les nouvelles technologies et les utilise de manière plus intuitive et spontanée. Si la même enquête était effectuée dans cinq années, les résultats pourraient bien en être sensiblement différents. ✨

13 Mitchell Whitelaw, « Generous Interfaces for Digital Cultural Collections », in *Digital Humanities Quarterly*, no. 9.1 (2015). <http://www.digitalhumanities.org/dhq/vol/9/1/000205/000205.html>

Bibliographie

- Claire Warwick, « Studying Users in Digital Humanities », in Claire Warwick, Melissa Terras, Julianne Nyhan (eds), *Digital Humanities in Practice*, London, 2012, pp. 1–21 ; Max Kemman, Martijn Kleppe, « User Required? On the Value of User Research in the Digital Humanities », in Jan Odijk (ed.), *Selected Papers from the CLARIN 2014 Conference, October 24-25, 2014, Soesterberg, The Netherlands*, Linköping University Electronic Press, 2015, pp. 63–74.
- John Unsworth, « Scholarly Primitives: What Methods Do Humanities Researchers Have in Common, and How Might Our Tools Reflect This? », in *Symposium on Humanities Computing: Formal Methods, Experimental Practice*, London, 2000.
- Carole L. Palmer, Lauren C. Tefteau, Carrie M. Pirmann, *Scholarly Information Practices in the Online Environment. Themes from the Literature and Implications for Library Service Development*, Dublin OH, 2009.
- Sheila Anderson, Tobias Blanke, Stuart Dunn, « Methodological Commons: Arts and Humanities E-Science Fundamentals », *Philosophical Transactions of the Royal Society A: Mathematical, Physical and Engineering Sciences*, no. 368 (2010), pp. 3779-3796.
- Agiatis Benardou et al., « A Conceptual Model for Scholarly Research Activity », in John Unsworth, Howard Rosenbaum, Karen E. Fisher (eds), *iConference 2010 Proceedings*, Urbana-Champaign, 2010, pp. 26–32.
- Max Kemman, Martijn Kleppe, Stef Scagliola, « Just Google It – Digital Research Practices of Humanities Scholars », in Clare Mills, Michael Pidd, Esther Ward (eds), *Proceedings of the Digital Humanities Congress 2012*, Sheffield, 2014.
- Mélanie Roustan, « La vague numérique et le ressac du réel. Du rapport aux sources des chercheurs en sciences humaines et sociales », in Mélanie Roustan (éd.), *La recherche dans les institutions patrimoniales. Sources matérielles et ressources numériques*, Paris, 2016, pp. 170–192.
- Claire Lemerrier, « Les grands corpus en ligne changeront-ils la boîte à outils de l'historien.ne ? », présentation dans le cadre du séminaire « Data, digital methods and mapping social complexity », 27 mars 2014.
- Philippe Artières, « Du dépouillement au dévoilement. L'historien et les archives numérisées », in Mélanie Roustan (éd.), *La recherche dans les institutions patrimoniales. Sources matérielles et ressources numériques*, Paris, 2016, pp. 18-27.
- Jon Rimmer et al., « An Examination of the Physical and the Digital Qualities of Humanities Research », in *Information Processing & Management*, no. 44.3 (2008), pp. 1374–1392.
- Mitchell Whitelaw, « Generous Interfaces for Digital Cultural Collections », in *Digital Humanities Quarterly*, no. 9.1 (2015).

ARTICLE 06

- **KNOWLEDGE AT THE OTHER
END OF THE SCREEN:
MEDIATION TOOLS AS
GATEWAYS TO DIGITAL
CONTENT •**

MELISSA HODZA

I. Introduction

Along with their current and potential users, most archives, libraries and other heritage institutions have decided to take the plunge and go digital. Information technology has made it possible to digitize nearly every document that has been acquired by archives and libraries - often to save the former from damage inflicted by time, but also in order to valorize varied collections in a new, contemporary way, and for a larger audience. Whereas one thinks of the regular audience who frequents heritage institutions as consisting mainly of students and professional researchers, nowadays, everybody with an internet connection can access digital documents of these institutions.

However, mere access to digital documents is not enough. An increasing need for guidance, orientation and contextualization exists: reference services and other forms of user help also have to go digital. Trying to offer the collection(s) consultable online is neat, but what kind of information about the collection(s) are people looking for? And what can archives and libraries do to make people easily find and correctly interpret that information?

II. Perspective

Online user education

The changing terminology used to describe user help in archives and libraries is characteristic of its changing nature. Today, information literacy refers to the necessary skills to find every kind of information, anywhere and to treat it with the necessary caution, considering its creation, context and use. In the current information society - some suggest calling it the noise society -, searching and understanding information without a doubt crosses the boundaries of the physical confines of archives and library buildings, even physical books such as the encyclopedia of yore - a paper house filled with knowledge. Yet archives and libraries can help increase awareness surrounding sources of information amongst their audience, starting with their own collections.

The MADDLAIN project, in which the digital needs of different audiences of the Belgian State Archives and Royal Library are analyzed, shows us at least two things about finding information online. For starters, there is a lack of knowledge of the different collections and documents that are digitally available. Secondly, there is a lack of know-how of the ways to access and search through these documents by means of the current search tools.

The issue is made more complex when institutions include varied types of databases in specifically made search engines with their proper functionalities. Moreover, institutional websites and the accompanying search engines tend to not be as intuitive as most (search tools on) popular websites. In the current tight budgetary context, online user education, digital mediation and tweaking the institution's website can help reduce these difficulties.

E-learning for online user education

In a 2012 study conducted by Sangrà et al., a majority of international e-learning experts agreed upon an inclusive definition of e-learning as follows: “E-learning is an approach to teaching and learning, representing all or part of the educational model applied, that is based on the use of electronic media and devices as tools for improving access to training, communication and interaction and that facilitates the adoption of new ways of understanding and developing learning.” (Sangrà, Vlachopoulos and Cabrera, 2012)

In an e-learning context, the learner has significant control over the learning process. In an initial phase, the learner has freedom of choice to select learning materials that meet their interest and level of knowledge, and put these to good use regardless of time and location constraints. Because of e-learning’s possible variety, different types of e-learning can accommodate different preferred learning styles. It is unnecessary to establish the level of the learner, and the learner is responsible for self-monitoring their progress. It should be noted that web-based technology can help improve the learning experience, if it complements rather than substitutes in-person education. This so-called blended learning is preferable to either web-based learning, or traditional learning in isolation from one another.

Opportunities for effective (e-)learning experiences in and about archives and libraries

Archives and libraries have been building their institutional websites to inform and highlight their core tasks and tools for the public: acquiring documents, conducting research, providing access to the digital collections for the grand public in order to valorize them, amongst others. Archives and libraries tend to allow users to access the (digital) catalogue, both outside of and inside the institutional building, through their website or in a cor-

ner of the reading room that is specifically designed for browsing the catalogue. The website is often built around the digital catalogue as its main feature, and centralizes other resources about the institution and its operation. The institutional website might be the ideal location for offering e-learning resources, because users will more often than not visit it in search of information about opening hours, rules, reference numbers, etc.

Returning to the abovementioned value of face-to-face interaction in addition to e-learning, note that archives and libraries often offer help in the form of quality advice by reference personnel, which most certainly aids in effective learning.

III. Surveying the personnel of the State Archives and the Royal Library of Belgium

Objectives

An online survey was carried out to establish the current digital and in-person mediation practices, specific to the State Archives and the Royal Library of Belgium. The questionnaire sought out to shed light on the following topics: ease of use of the digital catalogues; frequently asked questions concerning the use of the digital catalogues; and, most importantly, online and offline services that are offered at the Federal Scientific Institutions - and how they can be improved, according to the personnel.

Set-up

The survey was open to respondents for over a month: from 23rd September until 31st October 2016. This provided enough time for the personnel to participate in the study. The questionnaire was announced via the intranet of the three institutions. Additionally, the target group received an e-mail with a direct link to the questionnaire. The target group was described as the personnel of the participating Federal Scientific Institutions who are in contact with the audience, whether this be directly (e.g. in the public reading rooms), or indirectly (e.g. via e-mail, via Facebook messages).

Responses

120 respondents found their way to the form. Not all of them replied to the questions, but 99 out of 120 (82.5%) answered at least the preliminary questions. The number of responses per institution was as follows: 39 members of the staff for the State Archives, 17 for the CegeSoma, and 43 for the Royal Library.

Feedback

On the 28th of October 2016, some of the (provisional) results of the survey and identified trends were presented to members of the personnel and professionals from other institutions during a scientific lunch, an event organized by the Royal Library to present their current research projects. This was the first of several moments of interaction with archivists and librarians. There seemed to exist a consensus about the results of the survey.

IV. Which content for digital mediation?

The greater part of the responses helps identify topics that should be addressed through mediation practices, whether in-person, digitally, or both. Some topics are more suitable for digital mediation, while others aren't at all or even belong to the domain of policy rather than mediation. Some of the topics are already being addressed, but should be considered more of a priority or need alteration regarding the manner in which they are addressed.

Ease of use of the digital catalogue: libraries

All responses regarding the matter of the ease of use of the OPAC, the online public access catalogue, of the Royal Library have been categorized into one of the following topics, based upon the nature of the subjects mentioned in all responses: design and performance, functionality, accessibility, transparency, information literacy and search skills.

DESIGN AND PERFORMANCE

Regarding design and performance, the personnel notes the following features as positive: the interface is clear, the OPAC is easy to use and one finds that users seem to agree. The icons, indicating separate collections, come in handy. The approach to looking up descriptions and the list of search results are clear.

However, there doesn't seem to be a clear consensus amongst the personnel. Conflicting responses are noted. Resources are, apparently, difficult to find via the OPAC. Using the OPAC is too complex, not clear nor user-friendly. There is no page with an overview of all electronic databases, yet there are many - too many according to several respondents - tabs indicating specific catalogues of the Royal Library. Someone proposes a better integration of these different databases.

Getting no results in one does not necessarily mean that an indication of the wanted document doesn't exist in the other. A respondent notes: "For example, looking for 'Brusseler Zeitung' renders no result [in the OPAC], while it is a title in BelgicaPress." One does not always find what one is looking for, and the results aren't always coherent compared to the given search terms. Also, the catalogue isn't responsive yet and some buttons are positioned illogically.

One respondent notes: "When you have a relatively specific idea of what you're looking for and of what is available at the institution, it is easy to find it. However, when you search thematically in the hopes of finding something, for example, ancient documents or digitized documents, you don't always find what you're looking for."

FUNCTIONALITY

Regarding functionality, the personnel is rather satisfied with the current search options. Cross-searching is possible, along with additional filters. These options play a major role in the user-friendliness of the OPAC. However, the personnel also opts for a suggested search, in case users make a spelling mistake, more search and filter options to limit results. Sometimes, it is difficult to eliminate all the noise. A wildcard hasn't been introduced yet.

ACCESSIBILITY

Accessibility seems to be a big problem. Because of server problems, the OPAC sometimes isn't accessible. In the morning, the servers are sometimes down, causing users not being able to carry out their research or reserve documents online. The OPAC is accessible via the website but some respondents claim the url, www.kbr.be, is not easy to remember. Setting the institution's website as the homepage on the computers in the reading room is viewed as a great feat. It allows for visibility of the website and the OPAC, as many users ask where the OPAC can be found when it isn't set as homepage. Sometimes, a number of catalogues aren't available - leading to inaccessibility of information for up to several months. When

users cannot access the OPAC of the Royal Library for one reason or another, they bypass the issue by visiting and using another catalogue, Unicat, a catalogue uniting descriptions of Belgian academic and scientific libraries.

TRANSPARENCY

Respondents note that little publicity is made regarding the acquired databases. Users know about the existence of the online catalogue, but not about its content - including the databases and electronic publications the Royal Library has acquired.

Via e-mail, users ask questions about documents that supposedly aren't to be found in the catalogue, but may be present in the library collection, whether this be via the paper catalogues or because they aren't catalogued yet.

INFORMATION LITERACY AND SEARCH SKILLS

The systems that are currently in place do not allow an optimal search and no information on the usage of the catalogue is provided for users, according to respondents. Foreknowledge about using catalogues efficiently is necessary. A lot of people have difficulties with search terms, namely starting from and formulating the right research questions.

The elderly sometimes have more difficulties with the digital aspect of the OPAC.

Via e-mail, users ask questions about documents they cannot find, but when the personnel searches for them, they find them.

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS: LIBRARIES

16 of 33 common questions relate to the correct use of the OPAC. The next set of questions, 9 out of 33, can be categorized as the "Okay, I found the document, what's next?" type of questions. Finally, 7 of all common questions are related to technical issues and/or successfully accessing the OPAC.

People are used to using the catalogue because it's a habit that is also cultivated in other institutions.

Ease of use of the digital catalogue: archives

All responses have been categorized into one of the following topics, based upon the nature of the subjects mentioned in all responses: design and performance, functionality, accessibility, transparency, information literacy and search skills, understanding archives.

EASE OF USE OF SEARCH.ARCH.BE

Design and performance

The search engine search.arch.be is found to be too complex. The load is too heavy and a clear overview is lacking. One respondent notes: "You quickly lose an overall view". Navigating the digital catalogue is not intuitive, according to respondents. You have to already know what you are looking for, in order to get the search results you want. And even then, the search results are badly ranked, and it is difficult to return to the list of search results, once you have viewed an item. One sometimes gets search results (archives) that have nothing to do with the entered search term. According to some, subject searches are pretty straightforward and yield a decent number of results. Others refer to this abundance of results as noise.

It is rather unclear which search options should be used to end up where one would hope to. Also, the reason why the search engine yields certain results may not always be clear for the user. Users sometimes find information in the reading rooms by accident, but do not know how to find the referenced documents.

Functionality

The lack of an online reservation feature as an added functionality in the digital catalogue is heavily criticized. Respondents lament that navigating the archives by tree hierarchy is not an option. The Boolean operators are faulty, according to a respondent. Filters allow the nar-

rowing of search results, but the selection of search criteria isn't sufficient. Sometimes, the help of a thesaurus would be valuable.

Accessing the different search engines

For some, it is unclear how to access the digital catalogue of the Belgian State Archives. One of the suggested causes is that the digital catalogues lack visibility. Moreover 'Search archives' in itself is not very well known.

Digitization policy

Not all references are available online. The institution has to find the right balance in which references are provided. Being transparent about what is and isn't available online is crucial. Inventories are lacking, especially in the provinces, because the digitization team of the State Archives, DIGIT, used to operate for the Brussels State Archives only.

Digital literacy

People who are used to working with computers experience little problems. The elderly, on the other hand, are not as competent in using the search engines.

EASE OF USE OF PALLAS,
THE DIGITAL CATALOGUE OF THE CEGESOMA

Design and performance

Pallas is regarded as outdated, but quite simple in use and easy to understand. Perhaps because of its outdatedness? This matter aside, according to the personnel, there is no overview of Dutch and French keywords by which users have to search, nor of the different archives, subarchives and their documents. Suggested search would be a beneficial extra.

Accessing the digital catalogue

A majority of all respondents agree that users don't find their way to Pallas. Accessing the catalogue from the homepage is particularly unclear and requires multiple clicks.

Lack of information

Users often don't know they can find digital images in Pallas or on the website, nor which kind of documents they can consult in general.

Research skills

User don't know how they have to conduct searches in the system very well.

Digital literacy

Some have no problems, other less digitally experienced users or the elderly have a lot of problems. One must guide the latter, step by step. So the range of experience in users is very broad. This needs to be taken into account when looking to improve the catalogue. Especially the elderly experience difficulties, according to the personnel.

Accessing the catalogue

It seems to the personnel that the catalogue should be more visible on the website of the institution, in order for users to find it quicker and already search at home, before visiting the reading rooms.

Frequently asked questions: archives

Regarding search.arch.be, the digital catalogue of the Belgian State Archives, 9 of 36 common questions concern the use of the search engines. Almost all of these questions were very general, except for one concerning finding acts of marital status. A second set, 8 of 36 common questions, concern seemingly missing pieces of information: ranging from incomplete inventories, inventories in only one language, to missing descriptions. 6 of 36 common questions concern the finding of digitized images. The State Archives require users to create an online account in order to consult digital content. Most people ask general questions: how to find digitized material, how to log into an account. One staff member notes that people also enquire about downloading and saving digital content. 5 of 36 common concern the location of the physical documents. Only 2 questions regard the consultation of material, not including the questions about the location of the documents.

Concerning Pallas, the digital catalogue of the CegeSoma, three questions were frequently asked. I list them here in descending order: questions regarding the correct and efficient use of Pallas, the interpretation of search results and following steps (such as how to reserve documents and view digital images), definition of a catalogue and where to find it.

V. Understanding archives: why this topic needs a paragraph on its own

A research study by Elizabeth Yakel and Deborah Torres, involving in-depth interviews with 28 researchers in the social sciences in 2001, offers a model for understanding skills owned by expert users of archives. To work effectively with primary sources, users have to cultivate domain knowledge, artefactual literacy, and, most important according to this study, archival intelligence. The latter encompasses knowledge of archival principles, practices, and institutions. Basic conceptual knowledge of archives and archival management is key to understanding archives. This, again, resonated in a more recent 2016 study in the Netherlands called 'Schetsboek'. 'Schetsboek' researches several topics within the digital research environments and services landscape.

In Belgium, citizens are introduced to the library paradigm from an early age on, often as early as in kindergar-

ten, and thus we are accustomed to its value, rules, and methods. Considering a similar archival paradigm, we can only conclude that we are mostly left in the dark - up until we are supposed to write our master's thesis, that is. Oftentimes, then arrives the time for a brief introduction to the functioning of an archive.

This situation, in which people are familiarized with libraries but not archives, is reflected in the type of answers that are collected during the survey, that was carried out in the MADDLAIN research. A few examples:

“It is unclear that one can search by archive, person, archive producer or in the library [at the State Archives]. Consequently, it is unclear that searching by said search engines impact the search results greatly.”

“You have to know what an inventory is, and even how databases operate to find what you are looking for. A lack of comprehension of archival logic (archive producers) connected to the complexity of the institutional logic. Users do not think from the perspective of archive producers, but rather thematically or by subject.”

“It is difficult to learn how to search in different sequences. Users look up a term in the search engine and, instead of getting all of the inventories in which the term appears, users obtain a list of archive funds to which the term applies. If they click on the name of the fund, first appears a tab ‘search instrument’. Users have to click ‘archive elements’ to see the term appear, but in some cases, the term only appears in the DGF, or the inventory isn’t completely online and finally the user doesn’t understand why he or she was directed to a certain fund.”

“Especially in thematic/historic research, the researcher doesn’t always find the most valuable documents. I don’t know whether this happens because of the digital catalogues, or because of the attitude of researchers. Oftentimes, historians and/or students limit themselves to keywords instead of strategically considering archive producers.”

VI. SOS: Mediation for whom?

So, for whom exactly then could digital mediation be a valuable tool for understanding archives and libraries? Of the personnel of the Royal Library of Belgium, 15 of 25 respondents indicate that the following types of users experience problems regarding the use of the digital catalogue (in descending order): the elderly (7), students (6), the digitally illiterate (5), speakers of other languages than French or Dutch and/or foreigners (4), external users (2), new or inexperienced users (2), the educationally low-skilled (1), people who rather ask than search for themselves (1), people who search by collection (1), people who search by subject and/or keyword (1), people who don’t consider the paper inventories (1).

14 respondents of the State Archives note that the following groups encounter problems when using the digital catalogue (in descending order): the elderly (7), the digitally illiterate (4), students (4) speakers of other languages than French or Dutch and/or foreigners (3) genealogists (3), litigants (2), local historians (1), administrative staff (1), people who are lazy (1), irregular users (1).

8 out of 11 respondents of the CegeSoma note that certain users experience trouble using the digital catalogue. According to the personnel, these users can be divided into the following categories (in descending order): the elderly (4), the digitally illiterate (2), hobby historians (2), students (1), foreign researchers (1), people who do not know what an archive is (1).

For both archives and libraries alike, the elderly are the number one group that needs to be oriented when it comes to using the digital catalogue and finding the references they are looking for. Students and the digitally illiterate share a second place. Users who speak other languages than Dutch and French get the third spot. This calls for a(n online) reference service that targets four very diverse groups.

VII. Surveying staff members as a method to improve mediation practices

Staff members who stand close to the users are of great importance when trying to improve existing practices or create new ones. If the users for themselves do not know which changes are helpful, staff members can take their experience and provide feedback. They are some sort of functional analysts, in a sense: they have a certain knowledge of back-end processes of the archive or library all whilst being in touch with the user. Thus staff members can - if sufficiently socially skilled and analytic - provide crucial information on how users respond to the library system, the archival search engine, the new institutional website, etcetera.

VIII. Current user accompaniment and improvements suggested by the staff members

The State Archives

According to responses to the survey, current user accompaniment consists of in-person explanation in the reading rooms, information service by telephone and by e-mail. Since August 2016, a video tutorial on the use of the digital catalogue is featured on the State Archives' YouTube channel in the Dutch and French language. If people visit the physical building of the institution for the first time, then in-person guidance is almost always provided. They are informed of the overview of archives and of the digitized documents. If they have any other particular questions, an archivist is called to help. If people ask a question, they are accompanied by the staff. The staff will explain where they have to look for information, explain the different search options and point out any limitations. The assertiveness of users and, consequently, the amount of questions asked differ per reading room. One respondent notes that, if people do not ask questions directly, the staff cannot know whether they are experiencing problems or not.

Respondents propose a number of alternatives for improvement of the current accompaniment of users. These alternatives include regular formations on the use of the digital catalogue (two respondents specify the target audience as local heritage groups and volunteers at the State Archives. If successful, the presentations can be

published online for other interested people), to present information specifically with regard to the use of the digital catalogue (answering questions such as “what can I find online?”), make things clear with examples of certain situations in a FAQ documents, increase the number of online tutorials, engage scientific and administrative personnel altogether to write inventories for the funds who don't yet have any, provide personalized accompaniment in the reading rooms, organize short introductory sessions for few users, create a general catalogue and one per department with an introductory text on what you can find there, put a link to the already existing video tutorials on webpages that inform users and on ‘prepare your visit’-pages, improve the search engine ‘search archives’, make an effort to put online all inventories, namely in the provinces with the help of the DIGIT service, organize workshops, very clearly write up how things work: what we have, what we don't (yet) have and why; how does the content relate to the bigger picture (in order to help the user have a clear view and realistic expectations on the digital content)

Interestingly, different types of user accompaniment can be identified, with the big trend being mediation that requires human intervention and, at the other end, a fully digital kind of user accompaniment. Ideally, archives and libraries provide both forms to get the most out of it.

The CegeSoma

The responses to the survey indicate that services provided by the CegeSoma are based upon one-on-one contact between a member of the personnel that is present at the reading room and the user of the archive. This kind of interaction does demand a certain assertiveness of the user. It isn't clear to which extent external users can make use of information services, e.g. by e-mail or telephone.

Improvements to the current accompaniment of users, proposed by the personnel are intake conversations with users who visit the reading room for the first time

(it would be good to briefly introduce Pallas, the digital catalogue), add a pop-up window and very brief manual on the contents of the collection to the digital catalogue, provide an inventory of some sort on the archives of the CegeSoma, more communication towards the staff (that way, everyone knows all the possibilities of Pallas and other catalogues/systems we use to search. The staff will be better equipped to answer all questions), ask (new) users proactively about their experience in the use of digital catalogues, a better catalogue, FAQ on the website, improve the visibility of Pallas on the website (to ensure that the user finds it easily and can perform searches at home), quick tips and tricks on how to identify the archives, a more clear, easier and more user-friendly website.

The Royal Library

Accompaniment is currently offered mainly via in-person guidance at the reading rooms: step by step guidance at the computer, guidance is provided if people ask questions, and if people seem hesitant about using the OPAC, the staff will approach them discretely and try to solve their issues. During a guided visit or workshops, users get a demo to learn how the OPAC works. Explanation by e-mail and by telephone is also provided. If users find themselves at home, they can consult the online manual, but the personnel agrees that it isn't the most useful tool. There are webpages with information on library topics.

Suggested improvement by the staff members are creating tutorials and step-by-step guides, building one webpage with an overview of all existing catalogues, providing direct links to all acquired databases (2), proposing search per collection, systematic subject indexing, ensuring the availability of the OPAC on an IT-level, guidance surrounding the OPAC with information panels in the reading room, inform the staff on the workings of the OPAC, emphasize and market the use of the digital catalogue, organize small informative sessions, acquire a new OPAC, provide research guides, offer a rent-a-librarian service, create a rating system, simplify the catalogue, workshops

that permit users to have personal assistance of a librarian for certain types of research, provide thematic files, new functionalities such as suggested search, provide information on research methods for frequently searched subjects, put responses to certain e-mails online (everybody can benefit, no question is asked twice)

IX. Conclusion

Digital mediation is without a doubt a multidimensional issue. Online user education and digital reference services yield the best results in combining the digital with a human touch. One could say that the personnel at the institution is, in other words, irreplaceable in this aspect. However, current user accompaniment mostly relies on in-person contact, that essentially dismisses the needs of the ever growing digital-only audience of archives and libraries.

Moreover, staff members who are in touch with the audience can - complementary to collected quantitative data - provide much needed qualitative information when it comes to problems that prevent fully efficient archive and library services. Such as frequently asked questions by users, that mostly concern the correct use of the digital catalogue, formulating research questions, and transparency with regard to the content of collections. Results of the survey indicate that elderly people, the digitally illiterate and students need the most help in the current context of the State Archives and Royal Library of Belgium. This should be the primary focus of content creation for digital mediation in archives and libraries. ✿

ARTICLE 07

• «IT'S NOT ABOUT
THE CATALOGUE,
IT'S ABOUT THE DATA»
CATALOGUE 2.0: THE FUTURE
OF THE LIBRARY CATALOGUE •

SALLY CHAMBERS

I. Introduction

Does the library catalogue have a future? This was often the first question that people asked me when I was editing *Catalogue 2.0: the future of the library catalogue*. Now, almost 5 years since its publication, the question is; did the predictions in *Catalogue 2.0* come true? The quotation in the title of this paper is from Emmanuelle Bermès of the French National Library. She proposed that “it may be time for libraries to start moving beyond the deeply buried data silos that are today’s library catalogues towards freeing bibliographic data from the confinements of the catalogue and making it open, available and reusable as part of the global ‘Web of Data’”. For Bermès, “the real added value of library Linked Data is in its (re)use beyond the library domain” (*Catalogue 2.0*, xix). The aim of this paper is to explore what has become of the library catalogue since *Catalogue 2.0* was published in 2013. Did libraries ‘free their metadata’ and make it openly available on the web for (re)use beyond the library world? What is the current state-of-the-art when it comes to bibliographic data? Is metadata ‘enough’ for digital humanities researchers who want to analyse full-text collections using digital tools and methods? What will become of library catalogue in the years to come? These are just some of the issues that this paper seeks to explore.

1 Seth Van Hooland and Ruben Verborgh’s ‘Free your Metadata’ initiative provides a practical guide to Linked Data for Libraries, Archives and Museums, see: <http://freeyourmetadata.org>

II. Catalogue 2.0: the State of the Art in 2013

Published in 2013, *Catalogue 2.0: The Future of the Library Catalogue*, set out to provide an overview of the current state of the art of the library catalogue and to look to the future, to see what it may become (*Catalogue 2.0*, xvii). Working together with a team of key professions in the field of library (meta)data, the state of the art of the library catalogue included the then, relatively new “user-centric way of developing library catalogues”. In her chapter, Anne Christensen described a number of ways of “involving users in an iterative, agile, user-centred development process” with a view to making the library catalogue “into a service that users like and want to use again” (*Catalogue 2.0*, xviii). Starting from this user-centred model, the book explored technological issues, such as how the application of search engine technologies to library catalogues could improve the search experience for library users (Kinster in *Catalogue 2.0*, pp.17-36) and the range of “products and services that focus entirely on providing an improved experience in the way that libraries provide access to their collections and services” (Breeding in *Catalogue 2.0*, p37). A further chapter of the book focused on the mobile library catalogue as “a view of a library’s collection, with corresponding services, targeted at customers using mobile devices.” (Koster and Heesakkers in *Catalogue 2.0*, p65).

The second half the book explored the (meta)data and ways in which libraries could “make bibliographic data work harder”, such “FRBRising your catalogue” with the Functional Requirements for Bibliographic Records (FRBR)² as “a user-centred method of modelling the bibliographic universe” (Calleweert in *Catalogue 2.0*, pp. 93-115). Emmanuelle Bermès from the French National

2 <http://archive.ifla.org/VII/s13/frbr/frbr1.htm>

Library, went on to boldly state, that “it’s not about the catalogue anymore, it’s about the data” (Bermès in Catalogue 2.0, p117) introducing the idea that “it may be time for libraries to start moving beyond the deeply buried data silos that are today’s library catalogues towards freeing bibliographic data from the confinements of the catalogue and making it open, available and reusable as part of the global ‘Web of Data’”. For Bermès, “the real added value of library Linked Data is in its (re)use beyond the library domain” (Catalogue 2.0, xix).

In the final section of the book, Karen Calhoun, introduced the idea that “the rise of digital scholarship has a profound impact on the way that libraries deliver services for their users”. Calhoun called for “a fundamental rethinking of the research library service framework” calling for libraries to “to consider collectively new approaches that could strengthen their roles as essential contributors to emergent, network-level scholarly research infrastructures.” (Calhoun in Catalogue 2.0, 143). Is, Calhoun asked, “catalogue 2.0 a catalogue at all?” (Catalogue 2.0, xix). In the concluding chapter, Dempsey, looked at how the centre of user attention has moved. Previously “users would build their workflows around the library”, but Dempsey argues that this is no longer the case, as “users are accustomed to the web and multiple ways of digital delivery, will the library catalogue, describing only part of the ‘global collection’, remain as an identifiable library service?” (Catalogue 2.0, xx)

So, did libraries “free their metadata” and make it openly available on the web for (re)use beyond the library world? What is the current state-of-the-art when it comes to bibliographic data? Is metadata ‘enough’ for digital humanities researchers who want to analyse full-text collections using digital tools and methods? What will become of library catalogue in the years to come? These are just some of the issues that this paper seeks to explore.

III. Bibliographic Data 2.0

The introduction to Catalogue 2.0 stated that ‘the year 2013 will be an important one for libraries. In the United States, implementation of RDA, the new ‘cataloguing code’ is scheduled for implementation from 31 March 2013. The replacement for MARC 21, for encoding bibliographic data, is likely to be launched and maybe even implemented in 2013.’ (Catalogue 2.0, xvii). So, since 2013, how far has the ‘bibliographic universe’ developed?

Just a few months before the publication of Catalogue 2.0, the Library of Congress announced 31 March 2013 as ‘RDA Implementation Day One’³. RDA, Resource Description and Access⁴, intended as the cataloguing standard for the 21st century was “designed for the digital world and an expanding universe of metadata users⁵”. Since then, the Library of Congress together with the British Library⁶ can be seen the front-runners in RDA implementation, due to its roots in the Anglo-American world. For example, the British Library also implemented RDA from 1 April 2013, as well as coordinating the implementation of RDA with national and international partners. This implementation has since been also rolled out to the UK’s Legal Deposit Libraries. In 2012, the British Library’s bibliographic systems were reconfigured to support RDA, with the British Library distributing RDA records from 1 June 2012.

Regarding RDA implementation in Europe, the European RDA Interest Group (EURIG)⁷, as outlined in the EURIG Cooperation Agreement⁸, was established to ‘promote the

3 http://www.loc.gov/catdir/cpsoc/news_rda_implementation_date.html

4 <https://www.loc.gov/aba/rda/>

5 <http://www.rdatoolkit.org>

6 <http://www.bl.uk/bibliographic/catstandards.html>

7 <http://www.slainte.org.uk/eurig/index.htm>

8 http://www.slainte.org.uk/eurig/docs/EURIG_cooperation_agreement_2011.pdf

common professional interests of all users, and potential users, of 'RDA: Resource Description and Access', in Europe⁷. The minutes of the EURIG Members meetings are a good source of information regarding the current status of RDA implementation in Europe. For example, at the EURIG Members meeting 2016, RDA implementation had already taken place or was underway in Czech Republic, Finland, Iceland, Italy, Latvia, The Netherlands, Spain (Catalonia only) and the United Kingdom together with collaborative efforts in the German-speaking countries of Austria, Germany and German-speaking Switzerland. Additionally in Denmark, Estonia, Lithuania, Norway, Poland, Slovakia and Slovenia, plus France and French-speaking Switzerland, discussions about possible implementations of RDA were reported⁹. Since 2013, the implementation of RDA has been progressing step-by-step, but as yet, is not widespread in Europe.

Alongside RDA, a related initiative, which was just starting to take shape in 2013, was the Bibliographic Framework Transition Initiative, or BIBFRAME¹⁰. Initiated by the Library of Congress, BIBFRAME "is an initiative to evolve bibliographic description standards to a linked data model, in order to make bibliographic information more useful both within and outside the library community". As described in Catalogue 2.0, BIBFRAME was intended to replace MARC, Machine Readable Cataloguing, as a standardised way of encoding bibliographic data. Articles describing the challenges of dealing with bibliographic data encoded in MARC have been widely published, following on from Roy Tennant's famous article in the Library Journal from 2002, 'MARC must Die'¹¹. Since then, similar authors such as Lukas Koster, one of the contributors to Catalogue 2.0, proclaimed 'Who needs MARC?'¹² as well the workshop I organised at the European Library Automation Group 2011 conference, entitled 'MARC must die?'¹³. Since 2013, the BIBFRAME model has been

evolving, including active involvement of the community, for example through the BIBFRAME email discussion list¹⁴ and through pilot initiatives¹⁵. As a result of these consultations, BIBFRAME 2.0 was launched in April 2016¹⁶. The BIBFRAME website contains a wealth of information about the data model and related vocabularies; various tools, such as the BIBFRAME Editor¹⁷ as well as details of organisations who have or plan to implement BIBFRAME.¹⁸ Furthermore, there are some demonstration datasets and a series of webcasts providing updates on the initiative¹⁹. However, as the BIBFRAME Frequently Asked Questions clearly state, "BIBFRAME is far from an environment that you could move to yet. The model and its components are still in discussion and development - a work in progress. When it is more mature, vendors and suppliers will need time to adjust services to accommodate it. And then we can expect a mixed environment for some time."²⁰ Regarding the relationship between RDA and BIBFRAME, interoperability is intended, however, the aim behind BIBFRAME is that it is "independent of any particular set of cataloging rules."

Alongside such large-scale and long-term bibliographic initiatives such as RDA and BIBFRAME, the opening up of (National) Library Metadata has moved on in leaps and bounds. A few notable examples include; the British Library's Free Data Services²¹, the Bibliographic Services Data Service of the German National Library²² and the data.bnf.fr service of the National Library of France²³. It is not only National Libraries that have been opening up their bibliographic data. Other similar initiatives in-

9 http://www.slainte.org.uk/eurig/docs/EURIG2016/2016_EURIG_Minutes_rev.pdf

10 <https://www.loc.gov/bibframe/>

11 <http://lj.libraryjournal.com/2002/10/ljarchives/marc-must-die/>

12 <http://commonplace.net/2009/05/who-needs-marc/>

13 <http://www.slideshare.net/schambers3/marc-must-die>

14 <http://listserv.loc.gov/listarch/bibframe.html>

15 <https://www.loc.gov/bibframe/docs/pdf/bibframe-pilot-phase1-analysis.pdf>

16 <https://www.loc.gov/bibframe/docs/bibframe2-model.html>

17 <https://github.com/lcnetdev/bfe/>

18 <https://www.loc.gov/bibframe/implementation/register.html>

19 <https://www.loc.gov/bibframe/media/>

20 <https://www.loc.gov/bibframe/faqs/>

21 <http://www.bl.uk/bibliographic/datafree.html>

22 http://www.dnb.de/EN/Service/DigitaleDienste/Datendienst/datendienst_node.html

23 <http://data.bnf.fr/about>

clude Ghent University Library's Open Data²⁴ and in the United States, a series of Linked Data for Libraries initiatives funded by the Andrew W. Mellon Foundation²⁵ and involving the University Libraries of Columbia, Cornell, Harvard, Princeton and Stanford University as well as the Library of Congress. Most recently, the Linked Data for Production (LD4P), which aims to “begin the transition of technical services production workflows to ones based in Linked Open Data (LOD)” and the Linked Data for Libraries (LD4L) Labs, which aims in «helping libraries use linked data to improve the exchange and understanding of information about scholarly resources».

In order to stay in touch with the Linked Open Data (LOD) initiatives in libraries and related organisations, particularly in Europe, the annual Semantic Web in Libraries (SWIB) conference²⁶ is a must. Starting out as a German language conference in 2009 for ‘innovative librarians’, it has now grown to a key international library conference, which is held in November each year. At the 2016 conference, Corine Deliot and her colleagues from the British Library's presentation entitled Who is using our linked data?²⁷, may be of particular interest. Their paper reports on the results of a project to examine the usage of the British National Bibliography (BNB) Linked Data Platform²⁸ through the development of the ‘Linked Open Data Analytics platform’, which could potentially be of interest to the wider Linked Open Data community.

IV. Beyond bibliographic data: from Library Data to Research Data

Emmanuele Bermès's second plea was related to the (re) use of library data beyond the library domain. Already by the publication of Catalogue 2.0, the Europeana Data Model (EDM), an “interoperability framework for cultural heritage resources aggregated by Europeana” had been developed (Catalogue 2.0, p128). Since then Europeana has focused on opening up the Europeana data set for (re) use. The Europeana Data Collections²⁹ are made available by the Europeana Application Programming Interfaces (APIs).³⁰ The Europeana Licensing Framework³¹, with the aim of standardising and harmonising rights related information and practices, together with the API Terms of Use³² provides guidelines about how the APIs and related data can be used.

To facilitate the inclusion of library data in Europeana, the Europeana Data Model for Libraries³³ was developed. The aim of EDM for libraries was “to create of a robust aggregation model to make digital content from research and national libraries across Europe available on both Europeana and The European Library portal.” The development of the model drew on the expertise of library-domain metadata experts and recommended best practices for aligning library metadata to EDM (Catalogue 2.0, p129). Archives Portal Europe³⁴ is a similar initiative for archival institutions. Unfortunately, December 2016 saw

24 <http://lib.ugent.be/en/info/open>

25 <https://www.ld4l.org>

26 <http://swib.org>

27 <http://swib.org/swib16/programme.html#abs23>

28 <http://bnb.data.bl.uk>

29 <http://labs.europeana.eu/data>

30 <http://labs.europeana.eu/api>

31 <http://pro.europeana.eu/get-involved/europeana-ipr/the-licensing-framework>

32 <http://www.europeana.eu/portal/en/rights/api.html>

33 <http://pro.europeana.eu/page/europeana-libraries-edm>

34 <https://www.archivesportaleurope.net/home>

the closure of The European Library (TEL)³⁵. Originally launched by the Conference of European National Librarians (CENL) in 2004 as the union catalogue of European national libraries, it later became a web portal and open data hub for national library data in Europe. Following a consultation among CENL members, it was decided to cease The European Library's services from 31.12.2016³⁶.

A further key interoperability framework that has gained traction since the Catalogue 2.0 was published, is the International Image Interoperability Framework (IIIF)³⁷. This collaboratively produced interoperability technology and community framework for image delivery, has a growing community of libraries and cultural heritage intuitions, including several national libraries and leading research libraries.³⁸ Additionally, Europeana has also aligned with IIIF³⁹. Focussing on “image-based resources”, the scope of IIIF is wider than one might anticipate, as “digital images are a container for much of the information content in the Web-based delivery of images, books, newspapers, manuscripts, maps, scrolls, single sheet collections, and archival materials”⁴⁰. Ghent University Library has recently implemented IIIF for their image collection⁴¹. Additionally in Belgium, the PACKED.BE Centre of Expertise in Digital Heritage has been working on the implementation of a Data Hub for museums⁴² and the BALaT: Belgian Art Links and Tools⁴³ from the Royal Institute for Cultural Heritage are examples of data collections from cultural heritage institutions.

Moving beyond the cultural heritage sector, the interest in research data and the role of libraries in Research Data Management has increased significantly since the publication of Catalogue 2.0. Institutions such as the Digital Curation Centre in the UK⁴⁴, the European Commission⁴⁵ and initiatives such as the Research Data Alliance (RDA)⁴⁶ and DataCite⁴⁷ have taken substantial steps in this area. For example, as part of the European Commission's Horizon 2020 Research Programme, there is strong advocacy for Findable, Accessible, Interoperable and Reusable (FAIR) research data. In the words of the European Commission, “good research data management is not a goal in itself, but rather the key conduit leading to knowledge discovery and innovation, and to subsequent data and knowledge integration and reuse”.

LIBER, the association of European Research Libraries, also urges its members to take on a “leadership role” in the area of research data management⁴⁸. The job of data librarian is becoming increasingly used within the professional literature⁴⁹ along with the recognition of data science⁵⁰. This area of work presents a huge opportunity for “data professionals” within the library sector. In the coming years, “data libraries” such as the Bodleian Data Library⁵¹, will become increasingly commonplace. Already, digital research infrastructures such as DARIAH, the Digital Research Infrastructure for the Arts and Humanities, are exploring the ‘fluidity’ of data within their

35 <http://www.theeuropeanlibrary.org>

36 See: <http://www.cenl.org/wp-content/uploads/20161213-TEL-closure-press-release-final.pdf> and <http://www.theeuropeanlibrary.org/tel4/newsitem/10000>

37 <http://iiif.io>

38 <http://iiif.io/community/#participating-institutions>

39 <http://pro.europeana.eu/blogpost/europeana-aligns-with-the-international-image-interoperability-framework-iiif>

40 <http://iiif.io/about/>

41 For example, see: <http://lib.ugent.be/viewer/archive.ugent.be%3A8E-D9BD60-2689-11E6-BB79-D668D43445F2#c=0&m=0&s=0&cv=0>

42 http://www.packed.be/en/projects/readmore/datahub_voor_musea/

43 <http://balat.kikirpa.be>

44 <http://www.dcc.ac.uk/resources/data-management-plans>

45 http://ec.europa.eu/research/participants/docs/h2020-funding-guide/cross-cutting-issues/open-access-data-management/data-management_en.htm

46 <https://www.rd-alliance.org/about-rda>

47 <https://www.datacite.org>

48 <http://libereurope.eu/wp-content/uploads/2015/11/LIBER-Libraries-and-Research-Data-factsheet1.pdf>

49 For example, see: Rice, R. and Southall, J. (2016), *The Data Librarian's Handbook*, London, Facet Publishing: <http://www.facetpublishing.co.uk/title.php?id=300471#.WJnm5BiZPVo>

50 For example, the recent launch of the Data Science Journal: <http://datasciencehub.net>

51 <https://www.bodleian.ox.ac.uk/data>

infrastructures⁵². Within Belgium, a feasibility study for a Social Sciences and Humanities Data Archive (SO-DAH)⁵³ has recently been funded by the Belgian Science Policy office and is another very interesting development in the area of data archiving and reuse.

V. Digital Collections to Digital Scholarship

While many researchers acknowledge the importance of high quality metadata to enable the discoverability of the resources they need for their research, metadata is often seen as a means to an end, rather than an end in itself. If we define data in the widest possible sense as a collection of bits and bytes, then the data referred to in the title of this paper can include not only metadata or “data about data”, but also the data itself. As cultural heritage institutions increasingly digitise their collections, they are in effect, converting their collections into data. Particularly in the area of digital humanities, the analysis of this full-text data is becoming increasingly important. For example, the National Library of the Netherlands recently organised a workshop entitled “Historical Newspapers as Big Data”.⁵⁴ The focus of this workshop was to bring together researchers from a range of disciplines who were interested in using the digitised newspapers and other digital

collections made available via the Delpher platform⁵⁵ for (digital) humanities research. During the workshop, the National Library’s new service of providing access to the ‘Data in Delpher’ was announced⁵⁶. This data includes 111GB of text from the Delpher Open Newspaper archive⁵⁷ from 1618-1876. Shortly, texts from the Book and Periodical collections (1850-1876) as well as radio bulletins (1930 – 1984) from the ANP (Algemeen Nederlands Persbureau) will also be available shortly. Additionally, you can contact the “data services team” directly, for specific requests. The provision of this kind of access to the data of the digital library collections will be increasingly important.

Within the framework of DARIAH-BE, Ghent Centre for Digital Humanities (GhentCDH) is leading the development of a Digital Text Analysis platform. This work is funded by the Research Foundation Flanders (FWO) as part of the DARIAH Virtual Research Environment Service Infrastructure (VRE-SI). The aim of the platform is to enable text analysis on digitised textual collections (e.g. digitised newspapers, digitised books or even web-archives) for use by a wide-range of (digital) humanities projects. The digital textual analysis platform will enable researchers to browse and search the full-text of digitised collections. Once the relevant research sub-corpus has been identified, data export tools will enable researchers to export sub-corpus, in standard open formats (such as XML, JSON, .csv, .txt, etc) for analysis with existing digital text analysis tools such as MALLET, (<http://mallet.cs.umass.edu/topics.php>) for topic modelling, VOYANT (<http://voyant-tools.org>) for data visualisation or AntConC (<http://www.laurenceanthony.net/software/antconc/>) for concordance and textual analysis. The possibility of including part of the Google Books collection at Ghent University Library in the digital text analysis plat-

52 Romary, L., Mertens, M and Baillot, A (2016) Data fluidity in DARIAH – pushing the agenda forward in BIBLIOTHEK Forschung und Praxis, De Gruyter, 2016, 39 (3), pp.350-357: <https://hal.inria.fr/hal-01285917>

53 <https://CESSDA.net/National-Data-Services/CESSDA-Members/Belgium>

54 <https://www.kb.nl/nieuws/2016/historische-kranten-als-big-data-ii-concepten-op-drift>

55 <http://www.delpher.nl>

56 <http://www.delpher.nl/nl/platform/pages/helpitems?nid=482>

57 Delpher Open Newspaper Archive (1.0). Creative Commons Attribution 4.0, The Hague, 2017 and <http://www.delpher.nl/nl/platform/pages/helpitems?nid=513&scrollitem=true>

form is currently being investigated.⁵⁸ Furthermore, legislative changes are needed to enable text and data mining on libraries digital collections. The European Association of Research Libraries, LIBER is actively advocating for more flexible copyright system that will allow text and data mining to be used to its full potential⁵⁹.

In the coming years, advances in Handwritten Text Recognition (HTR) technology will improve the ability of software to automatically recognise handwritten texts. For archives and libraries, with many handwritten documents in their collections, these advances will significantly increase digital access to these documents. Initially funded under the European-funded project Transcriptorium⁶⁰ and more recently in a follow-up project, READ (Recognition and Enrichment of Archival Documents) project⁶¹, the aim is “to revolutionize access to archival documents with the support of cutting-edge technology such as Handwritten Text Recognition (HTR) and Keyword Spotting (KWS).” A key element of these projects have been the iterative development of the Transkribus platform⁶² into a fully functioning service platform for the “for the automated recognition, transcription and searching of historical documents.” While at present using the Transkribus platform to automatically recognise handwriting still requires a significant amount of manual transcription, as use of the platform increases and the underlying algorithms are improved, it is likely that Handwritten Text Recognition will develop into a core technology, in the same way, that Optical Character Recognition (OCR) is widely used in libraries and archives today.

While until now we have talked about the digitisation of analogue resources, in the coming years, there will be an increased amount of ‘born digital’ material in the collections of libraries and archives. A particularly im-

portant born-digital resource are the increasing number of web-archives⁶³ that are in the process of being developed throughout Europe, for example, in the UK Web Archives⁶⁴, the web archives in France at the French National Library⁶⁵ and French National Audiovisual Institute (INA)⁶⁶ and the Danish Netarchive.⁶⁷ A particular challenge is the provision of research access and use of these webarchives.⁶⁸ However, initiatives such as RESAW, a Research Infrastructure for the Study of Archived Web Materials⁶⁹, are addressing. Although the .be domain was introduced in June 1988, the Belgian web is currently not systematically archived. As of February 2017, 1.562.460 domains are registered by DNS Belgium⁷⁰. Without a Belgian web archive, the content of these websites will not be preserved for future generations and a significant portion of Belgian history will be lost forever. In December 2016 a pilot web archiving project was funded by the Belgian Science Policy Office, BELSPO, called PROMISE (Preserving Online Multiple Information: towards a Belgian StratEgy) that wants to (i) identify current best practices in web-archiving and apply them to the Belgian context, (ii) pilot Belgian web-archiving, (iii) pilot access (and use) of the pilot Belgian web archive for scientific research, and (iv) make recommendations for a sustainable web-archiving service for Belgium⁷¹. Web-archives, like other born-digital resources, will be core digital collections enabling digital scholarship.

63 https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_Web_archiving_initiatives

64 For an overview of web-archives in the UK see: Winters, J. (2016) Negotiating the archives of the UK webspace at Workshop on National Webs, Aarhus, 8-9 December 2016: <http://www.netlab.dk/wp-content/uploads/2016/12/12-Jane-Winters-National-Webs-Workshop-December-2016.pdf>

65 http://www.bnf.fr/en/collections_and_services/book_press_media/a.internet_archives.html

66 <http://www.inattheque.fr/fonds-audiovisuels/sites-web-media.html>

67 <http://netarkivet.dk/in-english/>

68 Truman, Gail. 2016. Web Archiving Environmental Scan. Harvard Library Report: <https://dash.harvard.edu/handle/1/25658314>

69 <http://resaw.eu>

70 <https://www.dnsbelgium.be>

71 Chambers, S et al. (2016) Towards a national web in a federated country: a Belgian case study at Workshop on National Webs, Aarhus, 8-9 December 2016: http://www.netlab.dk/wp-content/uploads/2016/12/09-Sally-Chambers-20161209_Towards_National_Web_Belgium.pdf

58 <http://www.ugent.be/en/facilities/library/google-project.htm>

59 <http://libereurope.eu/text-data-mining/>

60 <http://transcriptorium.eu>

61 <https://read.transkribus.eu>

62 <https://transkribus.eu/Transkribus/>

VI. Libraries as partners in digital humanities research

The role of libraries in digital humanities has been a topic for discussion for several years⁷². However, step-by-step, with the increasing number of initiatives in this field, such as the Alliance of Digital Humanities Organizations (ADHO)'s Libraries and the Digital Humanities Special Interest Group⁷³ and the DH+Lib community⁷⁴, this role is becoming more clearly defined. Within Europe, flagship examples of digital scholarship activities in libraries are the Digital Research team at the British Library⁷⁵ as well as the Digital Humanities team at the National Library of the Netherlands⁷⁶.

At the LIBER (European Association of Research Libraries) Annual conference in 2015, DARIAH and LIBER organised a joint workshop on 'From Digital Collections to Digital Scholarship: new takes on research support'. This workshop explored questions such as: "How can librarians gain a better understanding of what humanities researchers need when interacting with data, creating data, annotating and mining large and complex digital collections?", "How can libraries build on their existing strengths to offer valuable expertise for digital humanities projects?" and "What other partnerships are needed, e.g.

university/faculty IT services?". Building on the results of this workshop, LIBER and DARIAH decided establish two working groups with the goal of facilitating existing activities and encouraging interested libraries to engage with this growing group of humanities scholars.

The LIBER Digital Humanities Working Group⁷⁷ was formally launched in February 2017 and is co-chaired by Andreas Degkwitz, Chief Librarian of Humboldt University, and Lotte Wilms, Digital Scholarship Advisor at the National Library of the Netherlands. The LIBER Working Group will focus on creating a knowledge network of libraries around Digital Humanities (DH) within Europe. The goal of this network is to facilitate knowledge sharing, improving services for the academic community and thereby strengthening the relationship of European research libraries with digital scholars. The working group will connect people and organisations and act as a platform for exchanging practical examples and experiences, as well as a discussion group for strategic themes surrounding Digital Humanities.

The DARIAH Working Group is in the process of being formally established, following its first meeting at the DARIAH-EU Annual Event in Ghent in October 2016. The aim of the DARIAH-EU Working Group is to explore opportunities to strengthen collaboration between researchers and libraries in the area of digital humanities by exploring how the expertise of both can be maximally deployed in digital humanities projects. By combining each other's strengths, the working group will look into successful collaborations and identify case studies that can be used as a reference for future projects. A balanced membership between digital humanities researchers from a range of humanities disciplines / methodological approaches and library staff is critical to the success of the Working Group.

While the two working groups have separate focus areas, the groups will work closely together and where possible

72 For example, see Miriam Posner's Digital Humanities and the Library bibliography: <http://miriamposner.com/blog/digital-humanities-and-the-library/>

73 https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfswiaEnmS_mBtFL3Bc8fjSY-5zXhY7xw0auYMCGY_2R0MT06w/viewform

74 <http://acrl.ala.org/dh/>

75 <https://www.bl.uk/subjects/digital-scholarship>

76 <https://www.kb.nl/en/organisation/research-expertise/digital-humanities>

77 <http://libereurope.eu/blog/2017/02/03/liber-launches-digital-humanities-working-group/>

will organise joint activities. For example, the working groups will jointly organise a session at the International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) Satellite Meeting Digital Humanities – Opportunities and Risks: Connecting Libraries and Research⁷⁸ which will take place in Berlin in August 2017. The activities of these working groups are intended to address questions and facilitate opportunities for researchers and libraries to work together in the area of digital humanities.

Archives, just as much as libraries have a role to play in digital humanities research⁷⁹. Within in DARIAH, a DARIAH-BE initiated Working Group on the Sustainable publishing of archival catalogues⁸⁰ has been established. The aim of this Working Group is to “offer a platform for archivists to reflect on their methodologies to ensure sustainable publishing and sharing of their metadata and data”. In this way, the challenges faced by archives contributing to digital humanities initiatives can be addressed and overcome.

VII. Big Data in the Arts and Humanities?

For digital humanities to truly reach its potential, strong collaboration is needed between (digital) humanities researchers, cultural heritage institutions and computer sci-

entists. In summer 2013, the UK's Arts and Humanities Research Council launched a call for Big Data Projects⁸¹ as part of their Digital Transformations programme⁸². The Digital Transformations programme aims “to exploit the potential of digital technologies to transform research in the arts and humanities” and particularly to tackle “crucial issues such as intellectual property, cultural memory and identity, and communication and creativity in a digital age.” A total of 21 projects, from a diverse range of subject areas such as “Standards for Networking Ancient Prosopographies: Data and Relations in Greco-roman Names”, “Visualising European Crime Fiction: New Digital Tools and Approaches to the Study of Transnational Popular Culture”, “A Big Data History of Music” and the “Big UK Domain Data for the Arts and Humanities (BUDDAH)”. This initiative helped to demonstrate the potential of big data technologies for arts and humanities research.

Another similar initiative, the ‘Research Data Spring’⁸³, organised by the UK's Joint Information Systems Committee (JISC), focussed on supporting ‘the creation of innovative partnerships between researchers, librarians, publishers, developers and other stakeholders engaged in the research data lifecycle’. A particularly interesting project funded under this programme was the Enabling Complex Analysis of Large-Scale Digital Collections: Humanities Research, High Performance Computing, and transforming access to British Library Digital Collections⁸⁴. In this project, humanities scholars worked together with colleagues from the British Library and computer scientists from the High Performance Computer Centre (HPC) at University College London, to

78 <https://dh-libraries.sciencesconf.org>

79 See for example: Petra Links and Reto Speck. «The Missing Voice: Archivists and Infrastructures for Humanities Research.» *International Journal of Humanities and Arts Computing*. 7.1-2 (Oct. 2013). <http://dx.doi.org/10.3366/ijhac.2013.0085>

80 The DARIAH-EU Working Group, Sustainable Publishing of Archival Catalogues was established following a series of workshops funded under the DARIAH-EU Open Humanities theme, see: Vanden Daelen, V. et al (2016) “Open History: Sustainable digital publishing of archival catalogues of twentieth-century history archives”, Dec 2015, Brussels, Belgium. 2016: <https://hal.inria.fr/hal-01281442>

81 <http://www.ahrc.ac.uk/funding/opportunities/archived-opportunities/big-data/projects/call/>

82 <http://www.ahrc.ac.uk/research/fundedthemesandprogrammes/themes/digitaltransformations/>

83 See: <https://www.jisc.ac.uk/rd/projects/research-data-spring> and <https://researchdata.jiscinvolve.org/wp/category/research-at-risk-2/research-data-spring/>

84 Williams, O., Farquhar, A. (2016). Enabling Complex Analysis of Large-Scale Digital Collections: Humanities Research, High Performance Computing, and transforming access to British Library Digital Collections. In *Digital Humanities 2016: Conference Abstracts*. Jagiellonian University & Pedagogical University, Kraków, pp. 376-379: <http://dh2016.adho.org/abstracts/230>

analyse how HPC services could be used with 'humanities research data sets'. The humanities dataset chosen was a "60,000 book dataset covers publication from the 17th, 18th, and 19th centuries, or – seen as data – 224GB of compressed ALTO XML that includes both content (captured using an OCR process) and the location of that content on a page"⁸⁵. Working together with humanities researchers, HPC colleagues 'translated' the humanist's research questions into computational queries that could be used on the book data set. For example, one of the research case studies in the project explored whether there was a correlation between existing demographic data on known epidemics of various infectious diseases (e.g. Cholera, Whooping Cough, Consumption, and Measles) and an increase in related vocabulary in books published in the same years as known epidemics. A particularly interesting recommendation from the research was the possible role for librarians to work with researchers to 'translate' their research questions into computational queries. As noted in the article, "training librarians to aid humanities researchers in carrying out defined computational queries via adjustable recipes would improve access to infrastructure, and cut down on the human-resource intensive nature of this approach". It would be very interesting to explore the possibility of undertaking a similar exercise in Belgium.

Another interesting example of the use of high-performance computing in the arts and humanities is the 'Cultural Heritage Cluster' at Aarhus State and University Library⁸⁶. Developed as part of a Danish eInfrastructure Cooperation initiative, with the aim of spreading High Performance Computing (HPC) to new research areas such as the humanities and social sciences, the DeIC National Cultural Heritage Cluster, State and University Library "applies state-of-the-art technologies within data science, and for the first time ever facilitates quantitative research projects on the digital Danish cultural heritage." In 2016, a call for pilot projects from the humanities and social sciences was launched in which researchers were

offered access and use of the Cultural Heritage Cluster, including related training. Initially, three pilot projects have been selected: (a) Probing a Nation's Web Domain, a study of the Danish web archive, (b) Digital Footprints a research project analysing social media data and (c) a project to analyse the development in the Danes' language usage on the social media. Such projects offer much inspiration as to the potential of large scale computing for digital humanities research.

In autumn 2016, at the invitation of the Belgian Science Policy Office, Belspo, DARIAH-BE was invited to organise a workshop on Fostering closer collaboration: e-Infrastructures and DARIAH-BE.⁸⁷ The aim of the workshop was to a) increase the understanding of Arts and Humanities researchers of what Belgian eInfrastructures (such as High Performance Computing) offer, b) increase the understanding of the e-Infrastructural needs of Arts and Humanities researchers and c) to identify concrete collaboration actions between the two communities in 2017-2018. Already, at the High Performance Computing Infrastructure at Ghent University⁸⁸ one of the researchers affiliated with Ghent Centre for Digital Humanities (GhentCDH) has been using Ghent's supercomputer to carry out Social Network Analysis on European Parliamentary Debates⁸⁹. Increasing "big data" research in the arts and humanities is something that we would like to develop further in the context of DARIAH-BE.

85 <http://dh2016.adho.org/abstracts/230#ftn8>

86 <https://en.statsbiblioteket.dk/kulturarvscluster>

87 https://docs.google.com/document/d/1euU2AkbLqYZks9eK6NSrZJU18g_JvwmePDMi2FzdnFo/edit?

88 <http://www.ugent.be/hpc/en>

89 See: Brankovic, Jelena, Julie Birkholz, and Martina Vukasovic. "Is the Europe of Knowledge the Talk of the Town? Higher Education in the European Parliament." Consortium of Higher Education Research (CHER) Annual Conference. 2015. Print. <https://biblio.ugent.be/publication/8050481> and <https://twitter.com/GhentCDH/status/823894646787031040>

VIII. Concluding Words: Priorities for 2020

In conclusion, I would like to return to the aim of this colloquium, Inside the User's Mind and the role of the MADDLAIN project in better understanding the digital practices and needed of the users of archive centres and libraries. Drawing on both my experience of working in the area of interoperability of bibliographical (meta)data, digital research infrastructures and more recently in the digital humanities, I would like to propose some priorities for cultural heritage institutions and libraries in particular, to further develop their services in order to fully contribute to digital research in the arts and humanities:

Priority one : Data-level access to the digital collections

“It's not about the catalogue, it's about the data” - the provision of data-level access⁹⁰ to the digitised and born-digital collections of cultural heritage institutions is crucial for digital humanities research. Without this ‘data’ it is simply not possible to undertake digital humanities research. The danger is that a parallel ‘digitisation’ track is established, where researchers simply digitise what they need themselves, with little consideration for preservation, copyright and other related issues. It would be far better to join forces and together work on providing data-level access to digital content in formats that can be readily fed into the digital research tool of choice⁹¹ of the researcher.

Priority two : Establish Digital Humanities Centres

It would be wonderful if a true ecosystem of digital hu-

manities centres were to be established across Belgium⁹² to facilitate digital research in the arts and humanities. These centres could include ‘labs initiatives’⁹³ where researchers are encouraged to ‘experiment’ with a libraries digital collections, including collaborations with High Performance Computer centres⁹⁴ or testing out handwritten text recognition software⁹⁵. Such Digital Humanities Centres could offer training programmes⁹⁶, research fellowships⁹⁷ or placements for PhD students⁹⁸ with regular blog posts and tweets on the use of the libraries collections for digital humanities research⁹⁹.

Priority three : Open Bibliographic Data

While I have stressed the importance of data-level access to digital collection, the bibliographic (and archival) metadata that describes those collections remain essential. It would be wonderful to see such data in Belgium being openly available as Linked Open Data. Initiatives such as the Linked Open Data instance of the British National Bibliography¹⁰⁰ or data.bnf.fr could provide inspiration and guidance in this area. Could for example, <http://data.kbr.be> be a reality by 2020?

So, indeed, it is not a choice, between the catalogue or the data, it's simply about both.

92 Chambers, S., Deroo, K., Dozo, B., Gheldof, T. (2016). DARIAH-BE: Towards an ecosystem of Digital Humanities Research Centres in Belgium, Digital Humanities Centres: Experiences and Perspectives, 8-9 December 2016, Digital Humanities Laboratory (University of Warsaw), Warsaw, Poland, <http://hdl.handle.net/2268/203796>, see also: <https://twitter.com/DARIAHbe/status/824364561650380801>

93 As inspiration: <http://labs.bl.uk> and <http://lab.kbresearch.nl>

94 As inspiration: <https://en.statsbiblioteket.dk/kulturarvscluster>

95 As inspiration: <https://transkribus.eu/Transkribus/>

96 As inspiration: McGregor, N., Ridge, M., Wisdom, S., Alencar-Brayner, A. (2016). The Digital Scholarship Training Programme at British Library: Concluding Report & Future Developments. In Digital Humanities 2016: Conference Abstracts. Jagiellonian University & Pedagogical University, Kraków, pp. 623-625. <http://dh2016.adho.org/abstracts/178>

97 As inspiration: <https://www.kb.nl/en/organisation/kb-fellowship>

98 As inspiration: <https://www.bl.uk/news/2016/november/british-library-phd-placements-call-for-applications>

99 As inspiration: <http://blog.kbresearch.nl> and <http://blogs.bl.uk/digital-scholarship/> and https://www.arts.kuleuven.be/home/nieuwsbrief/archief/2016-2017/onderzoek_in_de_kijker/tom-willaert-digital-scholarship

100 As inspiration: <http://bnb.data.bl.uk> and <http://data.bnf.fr>

90 <http://www.delpher.nl/nl/platform/pages/helpitems?nid=482>

91 See for example, the DIRT (Digital Research Tools) Directory: <http://dirtdirectory.org>

Bibliography

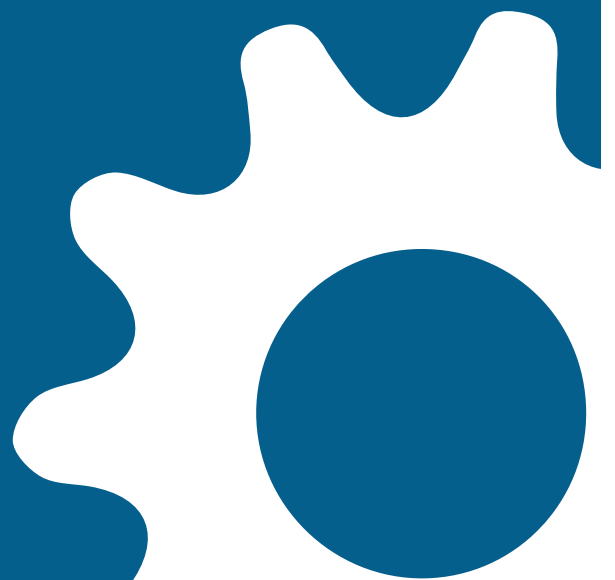
- R. Rice and J. Southall, *The Data Librarian's Handbook*, London, Facet Publishing, 2016.
- L. Romary, M. Mertens and A. Baillot, *Data fluidity in DARIAH – pushing the agenda forward in BIBLIOTHEK Forschung und Praxis*, De Gruyter, 2016, 39 (3), pp.350-357.
- J. Winters, *Negotiating the archives of the UK webspace at Workshop on National Webs*, Aarhus, 8-9 December 2016.
- Sally Chambers et al., *Towards a national web in a federated country: a Belgian case study at Workshop on National Webs*, Aarhus, 8-9 December 2016.
- Veerle Vanden Daelen et al (2016) “*Open History: Sustainable digital publishing of archival catalogues of twentieth-century history archives*”, Brussels, Belgium. 2016
- O. Williams et A. Farquhar, « *Enabling Complex Analysis of Large-Scale Digital Collections: Humanities Research, High Performance Computing, and transforming access to British Library Digital Collections* », in *Digital Humanities 2016: Conference Abstracts*. Jagiellonian University & Pedagogical University, Kraków, 2016, pp. 376-379.
- Jelena Brankovic, Julie Birkholz and Martina Vukasovic. “*Is the Europe of Knowledge the Talk of the Town? Higher Education in the European Parliament.*”, in *Consortium of Higher Education Research (CHER) Annual Conference*, 2015.
- N. McGregor, M. Ridge, S.Wisdom and A.Alen-car-Brayner, “*The Digital Scholarship Training Programme at British Library: Concluding Report & Future Developments.*”, in *Digital Humanities 2016: Conference Abstracts*, Jagiellonian University & Pedagogical University, Kraków, 2016, pp. 623-625.

- 4 -

Conclusion

Conclusie

Conclusion



C'était hier... dans les amphithéâtres des universités, les étudiants prenaient des notes sur les pages de gauche de leurs syllabi ou sur des feuilles volantes. Ils achetaient les livres recommandés par leurs professeurs ou les empruntaient à la bibliothèque... C'était hier, ou presque.

Aujourd'hui, chacun a son portable ou sa tablette. Les slides ont remplacé les syllabi. Ils enregistrent les cours sur leur smartphone pour le réécouter plus tard tandis que d'autres photographient l'écran de la salle de cours. Les cours podcastés et les slides se partagent, se révisent et se complètent par des informations glanées via Google ou Wikipédia. Ils « tchattent » avec les professeurs pour trouver réponses à leurs questions, s'échangent des informations et des tuyaux par Facebook ou WhatsApp, chargent des « app » sur leur smartphone pour réaliser des exercices... Parfois, ils passent en bibliothèque, souvent pour étudier ou causer avec les autres, plus rarement pour consulter des livres ou d'autres documents. Et il en va ainsi dans tous les secteurs de notre société... Quelle évolution, quelle révolution ! Sans doute aussi fondamentale que l'invention de l'imprimerie. Peut-être même plus...

Face à ces mutations profondes, la bibliothèque physique doit sans cesse se réinventer et questionner l'ensemble de ses services. La tâche n'est guère aisée. Ainsi par exemple, il n'y a pas si longtemps, alors que nous installions un système de gestion de bibliothèque de nouvelle génération à l'Université de Liège, un de nos bibliothécaires me disait : « Mais qu'allons-nous faire si la gestion en s'automatisant d'avantage se simplifie et nous fait gagner du temps ? » Et si ma réponse a fusé comme une évidence : « Mais nous allons enfin mettre en place tous les services pour nos usagers dont nous rêvons mais que nous n'avons jamais eu le temps de créer », elle ne l'a pas du tout rassuré ! Pourtant, les besoins informationnels n'ont sans doute jamais été aussi importants qu'aujourd'hui. Sortir les archives et les documents de leurs rayons, les rendre plus aisément visibles et accessibles pour le public, rencontrer toujours mieux les besoins des usagers, n'ont

jamais cessé d'être des priorités pour les professionnels de la documentation et des archives. C'est même, ou cela devrait être, leurs principales raisons d'être.

Chercher à identifier les publics, se soucier de leurs besoins, de leurs attentes, penser « users first » est déjà une démarche complexe et exigeante dans les bibliothèques et centres d'archives traditionnels. Et comme l'a montré Janet Chow à Cambridge, il est possible de le faire remarquablement bien si l'on s'engage véritablement envers les usagers, dans une démarche continue visant à améliorer réellement la satisfaction de leurs besoins. En réalisant par exemple des « evidence based practices » basées sur de vastes enquêtes, les enquêtes devenant alors de véritables outils de développement stratégique permettant de conduire les décisions. Et lorsque le processus est bien mené tel que ce fut le cas à Cambridge, cela permet d'atteindre d'impressionnants taux de réponses et de satisfaction. Dans ce cas précis évidemment, il est question d'un public connu et délimité, d'usages globalement bien définis et de résultats relativement faciles à interpréter puisqu'il s'agit d'un territoire déjà bien maîtrisé, celui de la bibliothèque traditionnelle et de ses services.

Avec le numérique, entraînant la dématérialisation des outils, des collections et des services, nous sommes entrés dans un tout autre monde pour lequel les challenges sont multiples :



Le premier d'entre eux consiste à revenir à la raison d'être de l'élaboration de collections : partager le savoir avec les générations futures mais également avec nos contemporains quels qu'ils soient, d'où qu'ils viennent et quelles que soient leurs motivations. Mais avec le développement d'Internet, un autre type de lecteur vient s'ajouter dans notre cœur de cible : celui qui arrive sur le site des bibliothèques de façon aléatoire, au détour de sa navigation sur le Web. Ce lecteur improbable peut prendre de multiples visages, de l'individu lambda qui ne se serait jamais déplacé jusque dans les salles de lecture d'une bibliothèque ou d'un centre d'archives au

chercheur qui se trouve à l'autre bout du monde et qui ne connaissait pas l'existence de nos collections conservées à plusieurs milliers de kilomètres de chez lui. Toucher de nouveaux publics signifie non seulement devoir faire face à des besoins inconnus jusque-là mais également à des types de lecteurs multiples dont les profils sont méconnus, qui consultent à distance les ressources disponibles. Qui sont ces nouveaux lecteurs ? Comment entrer en contact avec eux pour mieux les connaître et appréhender leurs besoins ?



S'ajoute à ce premier questionnement un autre challenge car avec le numérique et sa dématérialisation, le risque est grand de perdre le contact direct avec l'utilisateur que l'on veut et qui se veut, ou qui se croit parfois, de plus en plus autonome. Qu'il s'agisse de l'internaute que nous ne rencontrerons peut-être jamais ou du lecteur qui fréquente les salles de lecture mais en dialoguant principalement au travers des écrans de consultation, une distance se crée progressivement avec l'utilisateur. Le dialogue direct s'estompe et bibliothécaires ou archivistes deviennent de plus en plus transparents. Comment dans ces conditions garder le contact et faire en sorte que les compétences du personnel des bibliothèques et centres d'archives puissent être mises au service des usagers ?



Autre défis : que deviennent les collections des centres d'archives et bibliothèques lorsqu'elles ne sont pas numérisées ? Sont-elles vouées à disparaître du radar des usagers et à tomber dans l'oubli ? Nos usagers sont-ils seulement conscients qu'à travers le web ils n'ont généralement pas accès à la totalité des ressources que nous conservons et que nous mettons à leur disposition ? Faut-il multiplier les efforts de communication pour clarifier les limites du périmètre de nos outils ? Nos usagers sont-ils encore prêts à faire les efforts nécessaires pour explorer ces territoires devenus inconnus et qui tombent dans l'oubli ?



Enfin, que se passe-t-il dans la tête des usagers quand ils abordent les outils informatisés et consultent les collections numérisées ? Comment réagissent-ils ? Quelles représentations se font-ils de nos outils ? de nos collections ? Comment structurent-ils la recherche de réponses à leurs attentes ? Quelles sont les démarches cognitives qu'ils mettent en place, leurs stratégies ? Questions d'autant plus complexes que si nombre de nos aînés ont fait le saut du numérique, une part des usagers est « digital native » : leurs cerveaux ont d'emblée été modelés par le numérique et empruntent des logiques radicalement différentes de leurs aînés nés avec le papier.

Ces multiples défis rendent extrêmement complexe la compréhension des attentes de l'utilisateur, toujours plus nombreuses et protéiformes ! Pourtant, l'enjeu est important car il a aussi pour conséquence de redéfinir les stratégies d'investissement de nos institutions. Il est interpellant de constater par exemple que certaines institutions se trouvent confrontées au dilemme suivant : faut-il développer l'accès numérique et faciliter le travail des usagers au détriment de moyens financiers qui permettent de remplir leurs missions ou au contraire privilégier les modes d'accès du passé en décalage par rapport aux besoins d'aujourd'hui pour conserver les ressources nécessaires à l'accomplissement des fonctions élémentaires d'un centre d'archives ou d'une bibliothèque ? Si une salle de lecture pleine en permanence peut convaincre un décideur de dégager des moyens financiers pour des investissements immobiliers, qu'en est-il d'un espace web ou d'un catalogue en ligne dont on ne sait pas toujours très bien qui le consulte, à quelle fréquence et pour faire quoi ? Comment être certains que ces outils répondent aux besoins réels ? Il faut avoir l'honnêteté de reconnaître que spontanément, beaucoup d'institutions sont convaincues d'avoir fait les choix adéquats en proposant des outils de consultation et de visualisation à distance et pensent sincèrement que ceux-ci sont suffisamment transparents, limpides et efficaces. Comme par essence. Le ressenti de l'utilisateur s'écarte pourtant parfois considérablement de cette vision d'auto-satisfaction. Il reste dès lors essentiel non seulement de

pouvoir évaluer en permanence les outils proposés, les interfaces ainsi que l'offre en termes de collections numériques mais également de percevoir les besoins tels qu'ils se présentent aujourd'hui pour les anticiper.

Qui dit nouvelles fonctionnalités et nouvelles ergonomies dit également nouveaux métiers. Découvrir ce qui se passe dans la tête de l'utilisateur, comprendre ses besoins pour améliorer les services, les outils et leur présentation, aborder la « user experience » de façon pertinente... oui mais comment ? Il s'agit du challenge relevé par le projet MADDLAIN. Lors des premières rencontres avec l'équipe, je dois reconnaître que j'étais un peu sceptique face au caractère particulièrement ambitieux du projet : multitude d'objectifs, démarches quantitatives et qualitatives, analyses de parcours d'utilisateurs à partir de ses traces laissées sur le web, enquêtes, focus groups, étude sur les outils de médiation, sur les environnements de recherche virtuels... Et pourtant, deux ans plus tard, force est de constater que le travail réalisé et présenté dans le cadre de cette journée d'étude est impressionnant.

Le projet MADDLAIN nous a montré que plusieurs méthodes quantitatives et qualitatives peuvent être utilisées pour tenter d'approcher la démarche cognitive des utilisateurs ou plutôt « les » démarches tant elles peuvent être variées. Dans tous les cas, les résultats obtenus servent avant tout d'« indicateurs » car il est impossible de se fonder totalement dans la peau des différents types d'utilisateurs. Les informations récoltées resteront donc incomplètes, imparfaites et sans doute en partie insatisfaisantes. C'est inévitable. Elles n'en sont cependant pas moins riches ! D'autant plus dans leur complémentarité. Car c'est bien la combinaison des différentes approches, de ces différents regards imparfaits qui permettront de construire des représentations pluridimensionnelles fortes et nuancées. Les différentes communications de cette journée l'ont montré, cette approche multiple suppose parfois le recours à des techniques et des outils complexes. Des pistes d'analyse innovantes ont été testées dans le cadre du projet MADDLAIN et pourraient servir de base de réflexion pour d'autres acteurs qui sou-

haiteraient aussi connaître les besoins réels de leurs utilisateurs. Toutes ces analyses supposent d'avoir des objectifs d'analyse clairs dès le départ, de tester des hypothèses, de définir les « goals » que l'utilisateur pourrait chercher à atteindre... Et là aussi il reste une place non négligeable à la subjectivité et à l'interprétation.

Dans le cadre du projet MADDLAIN, les chercheurs ont été confrontés à plusieurs questionnements méthodologiques pour la réalisation de l'enquête grand public : où positionner le point d'accès à l'enquête sur les sites des institutions ? Faut-il favoriser les questions fermées ou ouvertes ? Combien en faut-il ? Comment s'assurer qu'elles seront suffisamment neutres ? Comment interpréter ensuite les résultats ? Comment être à l'écoute de besoins très spécifiques qui peuvent être masqués par les moyennes ? Quel taux de représentativité prendre en compte lorsque les publics cibles sont à ce point indéfini ? L'enquête menée par le service des Archives de France a par exemple montré que même de gros questionnaires en ligne (avec près de 50 questions) pouvaient être acceptés par les utilisateurs et permettre de bons taux de réponse pour peu qu'un engagement clair soit pris à tenir compte des résultats obtenus pour améliorer les services. Les recherches menées dans le cadre de MADDLAIN ont également montré que tout n'était pas à réinventer. Le secteur culturel peut en effet gagner à s'approprier des méthodes et des outils définis dans d'autres secteurs : commercial, informatique, sociologique, statistique, etc.

Au-delà de l'apport au niveau méthodologique, les premiers résultats de l'étude menée dans le cadre du projet MADDLAIN sont déjà intéressants, en particulier notamment parce que sur certains points ils diffèrent de ce que l'on aurait pu attendre. Parce qu'ils nous invitent à la réflexion, à remettre en cause ce qui était considéré comme une évidence mais qui ne correspond pas aux pratiques réelles de l'utilisateur. Sur le Web, sans que nous en prenions nécessairement conscience, notre logique de professionnels s'écarte des logiques de nos utilisateurs. Ainsi la page d'accueil des sites web des centres d'archives et

des bibliothèques est souvent considérée comme le point d'entrée fondamental vers les collections alors que l'utilisateur, via Google ou ses raccourcis, pointe directement vers des endroits précis du site en négligeant totalement les choses essentielles que nous avons sagement et intelligemment placées en page d'accueil. Vouloir les forcer à adopter la logique des bibliothécaires ou archivistes est illusoire. C'est aux professionnels à s'adapter, à adapter leurs outils et leurs services aux démarches et aux besoins des multiples usagers. À éditorialiser autrement les collections. Fameux challenge ! D'autant qu'entre les institutions et l'utilisateur, en plus des outils que nous mettons à leur disposition, s'interpose désormais un autre acteur devenu outil de médiation culturelle : Google, qu'il est devenu impossible d'ignorer et dont les logiques et les comportements formatent ceux des usagers.

Si l'approche quantitative apporte énormément d'informations, cette journée nous a aussi permis de voir tout l'intérêt de la compléter par des enquêtes qualitatives qui permettent de donner du sens aux chiffres, d'approfondir la compréhension intime de la démarche et des difficultés de l'utilisateur, de ses stratégies d'adaptation voire de contournement. Là aussi, au-delà des résultats, c'est la méthode utilisée dans le cadre du projet MADDLAIN qui est intéressante et qui pourra servir d'inspiration.

Enfin, les différentes contributions de cette journée nous ont montrés que répondre aux besoins de l'utilisateur, le remettre au centre, peut aller jusqu'à remettre en question la manière dont les centres d'archives et bibliothèques encodent et décrivent leurs documents (les métadonnées et leurs relations). Les usagers d'aujourd'hui attendent également que les institutions leur offrent de réelles possibilités de « datamining » des contenus. De nombreux usagers souhaiteraient en effet pouvoir accéder de façon plus directe aux données et aux images numériques de manière à pouvoir les fouiller avec leurs propres outils en suivant leurs logiques de recherche personnelles, dématérialisant encore davantage la relation entre usagers et bibliothèques ou centres d'archives, transformés alors en simples fournisseurs de contenus numériques. Là

aussi de nouvelles compétences, de nouveaux métiers, de nouveaux besoins sont à découvrir et à s'approprier, de nouvelles collaborations à inventer.

Délinéariser, multiplier les entrées pour répondre à des besoins différents, rendre les contenus le plus ouvert possible, être perpétuellement en quête des besoins des usagers sans jamais se reposer dans une zone de confort, c'est la voie, un peu angoissante certes mais combien enthousiasmante qui nous a été proposée aujourd'hui. MADDLAIN est le fruit de la collaboration entre plusieurs acteurs : la Bibliothèque royale, les Archives de l'Etat et le Cegesoma comme institutions patrimoniales et plusieurs universités qui d'une manière ou d'une autre sont intervenues comme partenaires dans le projet. Je suis certain que cette collaboration, ces multiples échanges de points de vue, la confrontation de réalités différentes et l'utilisation de méthodes de travail diversifiées ont été extrêmement profitables pour chacun des acteurs impliqués dans le projet et marquent le début d'autres collaborations possibles. Mais je suis également convaincu que la réflexion qui a été menée, en particulier d'un point de vue méthodologique, sera très utile au-delà des partenaires de MADDLAIN et qu'elle servira de substrat de travail pour bien d'autres acteurs en recherche d'améliorer la « user experience ». ❁

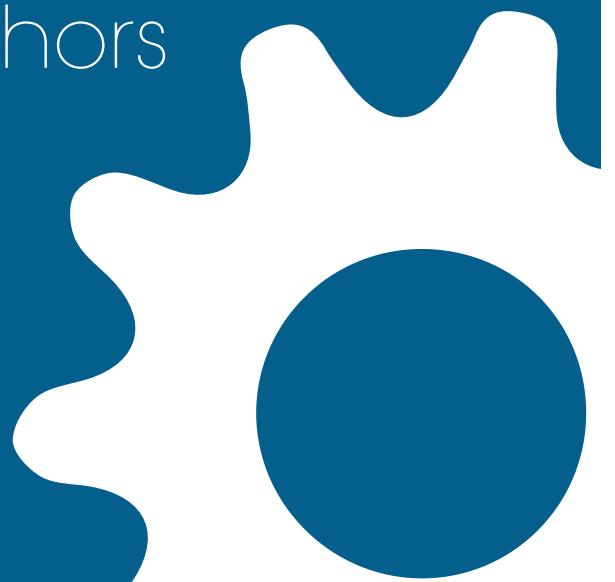
Paul Thirion

- 5 -

Biographie
des intervenants

Biografie
van de auteurs

Biography
of the authors



Florence Gillet est licenciée en histoire de l'Université libre de Bruxelles et détentrice d'un master en Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication (STIC) obtenu dans la même université. Entre 2004 et 2007, elle a travaillé au CEGESOMA sur un projet de recherche concernant la mémoire sociale des anciens coloniaux belges. Parallèlement, elle a poursuivi son étude des films coloniaux d'André Cauvin. Elle a également inventorié ses archives. Depuis novembre 2007, elle est en charge du sous-secteur "Images et Sons" du CEGESOMA. Elle dirige également depuis janvier 2016 le secteur «Digitalisation». Ses domaines de recherche sont la numérisation des archives et l'impact des TIC dans les sciences humaines, la qualité des données, la mémoire de la colonisation et l'analyse iconographique.

Rolande Depoortere est détentrice d'un master et d'un doctorat en Histoire de l'Université libre de Bruxelles (ULB). Elle est archiviste aux archives de l'Etat en Belgique depuis 1994. De 2006 à 2014, elle a été chef du service « Surveillance archivistique ». Depuis 2014, elle dirige le service « Préservation et accès numériques ». Elle est également membre du comité de suivi des centres d'Archives privées de la Fédération Wallonie Bruxelles depuis 2010. Ses champs d'expertise sont : la préservation numérique / le records management / les standards de classement et de description / la surveillance archivistique, le contrôle et le conseil en gestion d'archives / l'audit des archives / l'évaluation et le tri et des archives / institutions et administrations fédérales-régionales- (Supra)locales.

Sophie Vandepontseele est détentrice d'une licence en Histoire de l'Université catholique de Louvain et d'un diplôme d'études approfondies en Problématiques générales de recherches en Philosophie et Lettres de l'Université libre de Bruxelles. Entre 1998 et 2007, elle a été chef du service « Archives et Documentation » de la Direction générale « Victimes de la Guerre » du Service public fédéral « Sé-

curité sociale ». En 2008, elle rejoint l'équipe « NoVo », programme de changement de culture d'entreprise du SPF « Sécurité sociale » au sein de laquelle elle a été responsable de la gestion des archives dans le contexte de changement de culture vers un environnement de travail sans papier. Elle a ensuite pris la direction de la Bibliothèque du SPF « Sécurité sociale ». Aujourd'hui, elle est directrice des Collections contemporaines de la Bibliothèque royale de Belgique. Ses domaines d'expertise sont : le records management, la conservation et la préservation des publications numériques, le développement et la valorisation des collections, la gestion du changement et le management public.

Anne Chardonens est titulaire d'un diplôme de Master en Gestion culturelle délivré par l'Université Libre de Bruxelles (ULB). Elle effectue actuellement son doctorat au centre de Recherche en Sciences de l'Information et de la Communication, à l'ULB. Elle s'intéresse aux pratiques participatives telles que le crowdsourcing. Ses recherches portent également sur l'usage du web analytics dans le contexte culturel, en vue d'une meilleure adéquation entre les ressources mises en ligne et les besoins des utilisateurs. Dans le cadre du projet MADDLAIN, elle a développé des méthodes pour analyser le comportement des visiteurs sur les sites des institutions patrimoniales. Depuis novembre 2016, elle a rejoint le CegeSoma pour prendre part au projet ADOCHS, qui vise à améliorer le processus de contrôle de qualité dans le cadre de la numérisation du patrimoine.

Jill Hungenaert behaalde een Bachelordiploma in de Taal- en Letterkunde (Universiteit Gent) en Masterdiploma's in Book and Digital Media Studies (Universiteit Leiden), Library and Information Studies (University College Dublin) en Computer Science (University of Kent). Sinds april 2015 werkt Jill als onderzoekster aan het MADDLAIN-project in het CegeSoma (Operationele Directie 4 van het Rijksarchief in België). Ze richt zich in

haar onderzoek op de toegankelijkheid van de websites, digitale catalogi en digitale collecties van het CegeSoma, het Rijksarchief en de Koninklijke Bibliotheek. Ze voert haar onderzoek uit met behulp van interviews, een gebruikersenquête en usability testing.

Martin Vanbrabant behaalde het diploma van Master in Industrial Engineering (optie Elektronica) in 1982. Startend als ontwerpingenieur elektronica, raakte hij geïnteresseerd in embedded software in de vroege dagen van het bestaan ervan. Hij evolueerde naar ontwerper van digitale hardware en ontwikkelde terzelfdertijd de embedded software om intelligentie toe te voegen aan zijn hardware, in het bedrijf waar hij toen werkte. Geleidelijk werd hij een full time software ontwikkelingsingenieur en later legde hij zich toe op het overbrengen van spraak gerelateerde software algoritmes naar goedkope embedded systemen. Uiteindelijk werkte hij zich bij naar zijn huidige profiel van algemene computer ingenieur en software architect. Namens iMinds (nu imec) staat hij in voor de technische realisatie van de hulpmiddelen voor data collectie in het MADDLAIN project.

Janet Chow is the Academic Services Librarian at St John's College, University of Cambridge. Previously, she worked as a Librarian in both the private and public sectors, including Librarian at the World Conservation Monitoring Centre, and also at BirdLife International, both located in Cambridge; and Librarian at the Cambridgeshire and Peterborough Mental Health NHS Trust, University of Cambridge Teaching Hospital. Janet's first degree is from Hong Kong Polytechnic University and her Master's degree in Library and Information Science from City University, London. She is a chartered librarian. Janet has been at St John's College for eight years, since when she has overseen the operation of the Working Library, and has developed an interest in Library user surveys and their part in Library management.

Brigitte Guigueno (née PIPON) est chargée de la politique des publics au Service interministériel des Archives de France depuis avril 2012, après avoir été directrice-adjointe des Archives départementales de Maine-et-Loire de 1992 à 2005 puis directrice des Archives départementales des Deux-Sèvres de 2005 à 2011. Archiviste-paléographe (École nationale des chartes, promotion 1991), conservateur du patrimoine (Institut national du patrimoine, promotion 1991), elle a publié sa thèse « Le chartier de l'Abbaye-aux-Bois (1202-1341) », dans Mémoires et documents de l'École des chartes en 1996. Elle a participé à la réalisation de nombreuses expositions, collaboré à la publication de catalogues et, dans le cadre de l'Association des archivistes français, de manuels d'archivistique (dont l'Abrégé d'archivistique). Elle continue à animer des formations.

Stéphanie Paul est docteure en Langues et Lettres de l'Université de Liège (2011). En tant que Chargée de recherches du F.R.S-FNRS (2011-2015) et Center for Hellenic Studies / Deutsches archäologisches Institut Joint Fellow (2014-2015), elle a publié une monographie et plusieurs articles sur l'histoire de la religion grecque à l'époque hellénistique. Elle a poursuivi en parallèle un intérêt pour l'édition scientifique et numérique, notamment par sa fonction d'assistante d'édition (2010-2015) de la revue Kernos publiée à l'Université de Liège. Actuellement chercheuse aux Archives de l'État et attachée au projet MADDLAIN, elle mène une étude sur les environnements de recherche virtuels et leur applicabilité aux bibliothèques et centres d'archives.

Melissa Hodza graduated with a Master of Arts in Art History from the University of Ghent in 2014. She also acquired a secondary education teacher qualification.

Her interests include creating valuable learning experiences, exploring creative and alternative ways to critical thinking, and figuring out the ideal symbiosis between the cultural and the digital.

Melissa works as a scientific researcher at the Royal Library of Belgium. Her research within the MADDLAIN project focuses on e-learning as a means for digital accompaniment of users. Questions she has been trying to answer include: what kind of digital learning tools are currently being used in the cultural sector? For what purpose are they being used, which aspects of the cultural institutions do they mediate? Are the implemented tools effective for accompanying the users?

de la Commission « Bibliothèques » du CIUF et, pendant 20 ans, membre puis vice-président du groupe « EduDoc », groupe de réflexion, de recherche et d'action, centré sur la problématique de la formation à l'accès à l'information scientifique. Outre l'« Information literacy », ses principales préoccupations concernent le développement de la bibliothèque numérique et plus spécifiquement de l'Open Access. Dans ce cadre, il a notamment développé pour l'Université de Liège un portail de publication de périodiques scientifiques en Open Access (PoPuPs) ainsi que ORBi, le répertoire institutionnel et la bibliographie.

Sally Chambers is Digital Humanities Research Coordinator at Ghent University, where she coordinates the Ghent Centre for Digital Humanities and Belgian participation in DARIAH, the Digital Research Infrastructure for the Arts and Humanities. From 2011-2015, Sally was Secretary-General for DARIAH-EU, based in the Göttingen Centre for Digital Humanities, Germany. Previously Sally worked for The European Library focusing on interoperability, metadata and technical project coordination. She has a first degree in Literature with Psychology and postgraduate qualifications in Cultural Studies and Information Services Management. She edited *Catalogue 2.0: the future of the library catalogue* and has been commissioned by Facet Publishing to edit a book series on Digital Humanities and Libraries.

Paul Thirion

Psychologue de formation, Paul Thirion est, depuis 2003, directeur général du Réseau des Bibliothèques de l'Université de Liège. Il est également depuis 2014, président de la Commission Bibliothèques et services académiques collectifs de l'ARES, depuis 2010, président de la Bibliothèque interuniversitaire de la Communauté française de Belgique (BIcFB) après avoir été pendant 5 ans président

