



# LE NUMÉRIQUE À LA BIBLIOTHÈQUE ROYALE DE BELGIQUE, AUX ARCHIVES DE L'ÉTAT ET AU CEGESOMA

Résultats de l'étude menée auprès des utilisateurs sur leurs pratiques et besoins numériques



Koninklijke Bibliotheek van België  
Bibliothèque royale de Belgique



Archives  
CEGESOMA



MAS  
STIC

imec



## Le tournant numérique

Depuis plusieurs années déjà, les institutions culturelles sont indiscutablement entrées dans l'ère du numérique. 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. Les progrès technologiques ont en effet offert de nouvelles opportunités de gestion et de valorisation des collections, mais ils ont également contraints les institutions à revoir leurs processus de travail, à acquérir de nouvelles compétences, à dégager des budgets supplémentaires et à revoir certaines de leurs missions. Aujourd'hui, des milliers de documents ont été scannés et les nouvelles technologies font partie intégrante de chacune des étapes de la production du savoir : mise en accès des sources, analyse du contenu, conservation et valorisation. Le passage au numérique répond par ailleurs à une mutation globale vers une société plus connectée, où l'accès aux connaissances est facilité et où tant les instruments de travail que les sources elles-mêmes sont de plus en plus virtuels. Certains ont d'ailleurs comparé les bouleversements causés par l'âge du numérique à la rupture introduite par l'avènement de l'écriture et l'invention de l'imprimerie.



## De la nécessité de dialoguer avec les publics



Les Archives de l'État en Belgique, le centre d'Études et de Documentation Guerre et Sociétés contemporaines (CegeSoma) et la Bibliothèque royale se sont associés en 2015 pour mener un projet totalement inédit. Ces trois institutions détiennent une part importante du patrimoine fédéral belge : plus de 7 millions de documents pour la Bibliothèque et près de 300 kilomètres d'archives pour les Archives de l'État et le CegeSoma. En quelques décennies, celles-ci ont vu leur public considérablement évoluer tant dans sa composition que dans ses 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 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. Un public dont les nouvelles technologies ont profondément modifié la façon de vivre, de penser, de réfléchir, de produire, de distribuer, de consommer, d'échanger, de travailler ou de se déplacer. Afin de définir un plan d'actions et des stratégies qui répondent le mieux possible aux mutations en cours dans les habitudes et attentes de leurs lecteurs en termes d'accès numérique à l'information, les Archives de l'État, le CegeSoma et la Bibliothèque royale ont voulu pour la première fois donner la parole aux usagers.



## Une étude protéiforme



L'étude menée par les Archives de l'État, le CegeSoma et la Bibliothèque royale s'inscrit dans le cadre d'un projet de recherche financé par le programme Brain de la Politique scientifique fédérale belge entre 2015 et 2017 : le projet MADDLAIN. Ce dernier a été coordonné par le CegeSoma qui forme depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016 la 4<sup>ème</sup> direction opérationnelle des Archives de l'État. Le projet MADDLAIN 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. L'étude menée 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'étude 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. Les utilisateurs ont largement collaboré à nos efforts de recherche puisqu'ils ont été près de 2300 à participer à notre grande enquête en ligne au printemps 2016. C'est donc en grande partie grâce à eux que nous avons pu obtenir des résultats pertinents.



## Un public... des publics

L'étude réalisée par les Archives de l'État, le CegeSoma et la Bibliothèque royale interroge exclusivement le public actuel des trois institutions. Ce dernier se révèle majoritairement belge, qu'il s'agisse des lecteurs présents en salle de lecture ou des utilisateurs en ligne. Si la majorité d'entre eux consulte les Archives de l'État, le CegeSoma et la Bibliothèque royale pour des raisons personnelles (étude, recherches familiales, démarches administratives, etc.), le profil de ceux-ci varie néanmoins d'un établissement à l'autre. Du côté de la Bibliothèque royale et du CegeSoma, les chercheurs (professionnels ou non) et les étudiants constituent le groupe le plus important. Ceux-ci ont entre 18 et 55 ans et détiennent un diplôme universitaire (ou sont encore aux études). Viennent ensuite les journalistes, éditeurs, enseignants, ou encore les personnes effectuant des recherches sur leur passé familial. Pour les Archives de l'État, les étudiants et les chercheurs n'apparaissent qu'en seconde position, après les généalogistes (dont une part importante de Français) qui se distinguent par un niveau d'éducation globalement moins élevé et dont l'âge se situe au-delà de 55 ans.





## Vers de nouvelles pratiques ?

« Accès » et « Communication » sont les deux maîtres mots qui ressortent des résultats de l'étude menée dans le cadre du projet MADDLAIN. En effet, si les outils et les moyens de communication utilisés par les lecteurs des trois établissements ont largement évolué avec l'arrivée du numérique, les utilisateurs n'ont pas foncièrement modifié leurs exigences quant aux missions fondamentales de l'institution. L'accès aux collections constitue incontestablement la raison première pour laquelle les usagers se tournent vers les Archives de l'État, le CegeSoma et la Bibliothèque royale. Les activités telles que workshops, publications, expositions ou productions audiovisuelles n'apparaissent en effet qu'en second lieu dans les préférences des personnes interrogées.

La question de l'« Accès » a été envisagée dans le cadre de l'enquête tant pour les collections papier que pour les documents existant sous forme numérique. Dans les deux cas, il semble que les utilisateurs tendent à combiner plusieurs approches pour accéder aux documents en associant la recherche dans les catalogues numériques et les inventaires papier. Les chercheurs professionnels expliquent d'ailleurs mettre en œuvre non pas une, mais plusieurs stratégies dans leur recherche d'information :



mots clefs, arbre hiérarchique, citations, recherche en cascade, veille documentaire, échanges avec des experts, etc. La majorité des usagers se disent en réalité satisfaits des catalogues numériques. Les moteurs de recherche en ligne sont d'ailleurs largement utilisés : 20.000 visiteurs uniques par mois pour les Archives de l'État, 10.000 pour la KBR et 2.000 pour le CegeSoma. Néanmoins, les réponses aux questions de l'enquête mettent le doigt sur plusieurs améliorations qui pourraient y être apportées. Les principales sources de mécontentements concernent l'ergonomie peu claire, la structure générale trop complexe, la difficulté d'utilisation pour des usagers inexpé-

rimentés, les descriptions de documents inappropriées ou incomplètes ainsi que le manque de communication sur ce qui est encodé ou non dans le catalogue. L'enquête a révélé un autre élément important concernant l'accès aux collections : la volonté des chercheurs de continuer à privilégier le contact avec la source originale. Leur rapport à la salle de lecture a néanmoins évolué ces dernières années puisque nombre d'entre eux pointent du doigt un changement dans leurs conditions de travail (tâches administratives chronophages, contrats précaires) qui font de la gestion de leur temps une préoccupation principale. Ceux-ci mettent donc un point d'honneur à rentabiliser au mieux leur visite dans les institutions non seulement grâce à une préparation minutieuse basée sur les informations disponibles en ligne mais également en prenant des photographies de documents ou de fonds d'archives entiers qu'ils dépouillent ensuite chez eux.

Troisième enseignement de l'enquête concernant la problématique de l'accès aux documents : la majorité des usagers comprennent bien que tout ne peut pas être numérisé et disponible en ligne. Ils réclament néanmoins davantage d'explications sur les procédures techniques sous-jacentes, les choix opérés en termes de numérisation ainsi que sur les restrictions potentielles en matière de copyright ou de protection de la vie privée. De manière générale, les usagers estiment qu'une fois numérisées, les collections doivent être librement accessibles en ligne. Seule une minorité d'entre eux ont déjà fait appel au service de reproduction numérique et rares sont ceux prêts à payer pour l'utiliser. Par contre, une part plus importante d'utilisateurs seraient prêts à envisager une participation financière dans le cadre d'une campagne de crowdfunding si celle-ci permettait la numérisation d'un fonds qui n'est pas encore accessible numériquement. Les attentes portent également sur certains types de documents en particulier : les registres d'état civil, les archives notariales, la presse et les photographies. Une majorité d'utilisateurs est aussi prête à participer à des projets de crowdsourcing pour améliorer la qualité des métadonnées disponibles.



La question de la communication occupe également une place centrale dans les résultats de l'enquête. De manière générale, les utilisateurs réclament plus de transparence et davantage d'explications sur les collections disponibles, sur leur accessibilité en ligne ou en salle de lecture, sur leur niveau de description dans les catalogues ou dans les inventaires papier ainsi que sur les projets de numérisation. Les usagers se disent souvent mal informés et les réponses aux questions posées ont révélé que nombre des plaintes exprimées résultent en réalité d'un manque évident d'information ou d'une méconnaissance des services existants. Malgré les tutoriels et les explications disponibles sur les sites Web des institutions, les données de navigation ont révélé que moins de 5% des utilisateurs accèdent réellement à ce type de pages. La trop grande fragmentation des informations, leur complexité et le manque d'outils de communication adaptés tendent en effet à décourager les usagers dans leurs recherches. Plusieurs suggestions ont été avancées telles que la possibilité d'organiser des séances d'information à destination de groupes cibles, des alertes fréquentes par e-mail sur ce qui a été nouvellement encodé, des outils de médiation clairs et didactiques disponibles sur le site de l'institution (vidéos, images, textes courts), des guides de sources thématiques pour orienter les chercheurs ou la possibilité d'entrer plus facilement en contact avec le personnel des institutions (chat, forum, vidéoconférence, etc.).



## Et après ?

L'ensemble des résultats de l'étude menée par les Archives de l'État, le CegeSoma et la Bibliothèque royale sera disponible à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2017 sous la forme de données brutes, de rapports d'analyse et de synthèses graphiques. Chaque institution a également entamé un processus de réflexion en interne afin de définir les stratégies numériques à court et à moyen terme sur base des conclusions de l'étude.



# Les partenaires du projet MADDLAIN

Archives de l'État  
[www.arch.be](http://www.arch.be)

Centre d'Etudes et de Documentation Guerre et Sociétés  
contemporaines (CegeSoma) (DO4-Archives de l'État)  
[www.cegesoma.be](http://www.cegesoma.be)

Bibliothèque royale de Belgique  
[www.kbr.be](http://www.kbr.be)

Département des Sciences et technologies de l'Information et  
de la Communication (Université Libre de Bruxelles)  
<http://mastic.ulb.ac.be/>

Imec  
[www.imec-int.com](http://www.imec-int.com)

## Contact

[florence.gillet@arch.be](mailto:florence.gillet@arch.be)



Koninklijke Bibliotheek van België  
Bibliothèque royale de Belgique



.arch  
CEGESOMA



MAS  
STIC



imec