



Salle de lecture numérique des Archives générales du Royaume (Collection de photographies des Archives de l'État en Belgique)



Salle de lecture des Archives générales du Royaume (Collection de photographies des Archives de l'État en Belgique)



Labo de numérisation des Archives générales du Royaume (Collection de photographies des Archives de l'État en Belgique)



Numérisation aux Archives générales du Royaume (Collection de photographies des Archives de l'État en Belgique)

MADDLAIN montre la voie

Une recherche sur les utilisateurs pour améliorer l'offre numérique des institutions patrimoniales

Anne Chardonens, Melissa Hodza, Jill Hungenaert et Stéphanie Paul

La révolution numérique a un impact global et sans précédent. C'est pourquoi le CegeSoma⁽¹⁾, les Archives de l'État et la Bibliothèque royale ont lancé en 2015 le projet MADDLAIN, en vue d'esquisser les nouvelles attentes de leur public. Ce projet opère sur trois fronts : l'accès à l'information numérique, la médiation numérique et les environnements de recherche virtuels. L'équipe de recherche de MADDLAIN vous dévoile les coulisses de cet univers numérique.

Accès à l'information numérique

Chaque jour, des milliers d'utilisateurs se rendent sur les sites web ou catalogues en ligne des centres d'archives ou bibliothèques, afin de consulter les heures d'ouverture d'une salle de lecture, rechercher un ouvrage ou encore visualiser des documents numérisés. Parmi ce flux de visiteurs, certains sont des habitués qui visitent le site chaque jour. D'autres, connectés depuis l'autre bout du monde, sont peut-être arrivés sur le site par hasard. Si les moins convaincus quittent le site immédiatement, les plus assidus épluchent parfois des centaines de pages de résultats avant de repartir. Au-delà du temps que ces visiteurs passent sur le site, de la fréquence de leur visite ou de leur fuseau horaire, il est aujourd'hui possible d'en savoir davantage sur la façon dont se déroule leur passage sur le site.

Nous pouvons ainsi déterminer ce qu'un utilisateur consulte, le type de requêtes qu'il effectue ou encore la façon dont il utilise les filtres destinés à affiner les résultats d'une recherche. Dans le cadre du projet MADDLAIN, les données de fréquentation des sites web du CegeSoma, des Archives de l'État et de la Bibliothèque royale ont été collectées durant plusieurs mois à l'aide de Piwik, une alternative *open source* à Google Analytics. Analyser de telles données permet aux chercheurs de savoir comment les utilisateurs interagissent avec les ressources mises en ligne, tout en évaluant la performance du site web.⁽²⁾

Si les données concernant la fréquentation des sites web fournissent un aperçu des actions effectuées par les visiteurs, elles ne sont pas suffisantes pour connaître la satisfaction des utilisateurs vis-à-vis d'un catalogue en particulier ou la raison pour laquelle ils délaissent une certaine collection numérique. Par conséquent, une enquête a été menée auprès des utilisateurs du CegeSoma, des Archives de l'État et de la Bibliothèque royale, dont les questions ont été élaborées en partie sur la base d'entretiens réalisés auprès des membres du personnel impliqués dans la gestion des collections. L'objectif principal était de recueillir des données sur la satisfaction des utilisateurs par rapport à l'offre numérique des institutions, comme les catalogues numériques et les plateformes en ligne permettant de découvrir les collections numériques. Ainsi, nous avons demandé aux participants d'indiquer leur degré de satisfaction à l'aide d'une échelle allant de 'très insatisfait' à 'très satisfait', en leur donnant toujours la possibilité de clarifier leur choix. Les commentaires collectés sont fort utiles pour le projet : ils donnent un aperçu très concret de l'expérience vécue par le public existant des institutions. En outre, l'enquête comporte des questions plus personnelles destinées à dresser le profil des participants, ainsi que quelques questions de fond visant à connaître leur opinion concernant des pratiques telles que les expositions virtuelles. Les réponses, obtenues auprès de plus de 2000 répondants, seront combinées à l'analyse des sites web en vue d'améliorer l'offre numérique des institutions concernées.



Salle de lecture du CegeSoma (Collection de photographies des Archives de l'État en Belgique - DO4 CegeSoma)



Salle de lecture de la section Journaux (Collection de photographies de la Bibliothèque royale de Belgique)

La médiation numérique pour accompagner les utilisateurs

L'évolution des pratiques se traduit également par un nouveau type d'accompagnement des visiteurs : en ligne. Bien que l'accès aux sources électroniques et aux collections numérisées soit toujours plus vaste, celles-ci ne sont pas forcément très consultées par les utilisateurs. La manière dont la complexité des infrastructures existantes contribue à ce problème varie d'une institution à l'autre. Toutefois, un meilleur accompagnement des utilisateurs permettrait d'améliorer considérablement leur expérience globale sur les sites. En réalité, la plupart des institutions offrent déjà une forme de médiation numérique via leur site web. Ainsi peut-on par exemple apprendre, à distance, à exploiter les catalogues via un tutoriel vidéo, ou encore retrouver les questions les plus fréquemment posées sous la forme de FAQ.

Toutefois, les institutions culturelles n'ont pas toujours une politique bien définie concernant leur offre de médiation numérique. Or, un tel service peut - pourvu qu'il soit bien pensé - représenter une plus-value pour les utilisateurs. C'est notamment le cas des lecteurs qui vivent loin de l'institution et qui souhaitent préparer leur visite de manière approfondie afin de rentabiliser au mieux leur temps sur place. L'objectif de MADDLAIN est donc de fournir un panorama des formes de médiation numérique qui sont actuellement proposées par les trois institutions et de voir comment celles-ci peuvent être améliorées.

En premier lieu, une revue de la littérature a été réalisée afin de dresser l'état des lieux de la médiation numérique à des fins éducatives. Dans un second temps, les ressources actuellement disponibles sur les sites web du CegeSoma, des Archives de l'État et de la Bibliothèque royale ont été analysées. Une étude comparative a été menée avec d'autres institutions culturelles, dont les services proposés peuvent servir d'exemples. Enfin, une enquête a été lancée afin d'interroger les membres du personnel qui sont en contact direct avec les lecteurs. Ceux-ci ont été invités à identifier les besoins des utilisateurs et à les mettre en relation avec l'organisation quotidienne de l'institution. Ils ont également eu l'opportunité de formuler des remarques ou de suggérer des idées en vue d'améliorer l'accompagnement en ligne des lecteurs. Il est encore prévu de contacter d'autres institutions afin de comprendre les modalités de leurs choix en matière de médiation numérique, et d'appréhender leur satisfaction des outils utilisés. L'ensemble de ces informations permettra d'élaborer des lignes de conduite pour l'avenir.

Notes

⁽¹⁾ Le CegeSoma - Centre d'Études et de Documentation Guerre et Sociétés contemporaines - a intégré les Archives de l'État le 1er janvier 2016. Étant donné que le CegeSoma continue dans un premier temps à utiliser ses propres sites web et catalogues, il est considéré comme une institution distincte dans le cadre du projet MADDLAIN.

⁽²⁾ La récolte des données a été effectuée par Martin Vanbrabant et Gerald Haesendonck de imec, institut de recherche lié à l'Université de Gand.

Quels outils pour la recherche scientifique ?

L'arrivée des nouvelles technologies a profondément modifié les pratiques de recherche en sciences humaines. Les nouveaux modes de communication favorisent l'émergence de plus en plus de projets internationaux et interdisciplinaires. Par ailleurs, le développement de nouveaux outils d'analyse permet non seulement de traiter les données de manière plus efficace, mais aussi d'élargir les perspectives de recherche en suscitant de nouvelles questions. Dans le sillage des humanités numériques, de nombreuses réflexions sont en cours, notamment au niveau européen, en vue de développer des environnements de recherche virtuels et d'encourager la collaboration scientifique.

Les chercheurs en sciences humaines forment une part non négligeable du public qui utilise les collections du CegeSoma, des Archives de l'État et de la Bibliothèque royale. C'est donc tout naturellement que le projet MADDLAIN prête une attention particulière à leurs attentes en termes de services en support à la recherche scientifique. En effet, l'un des axes du projet envisage les diverses possibilités de développer des environnements de recherche virtuels qui soient adaptés aux centres d'archives et aux bibliothèques.

Une première étape de la recherche consiste à analyser l'offre existante en matière d'environnements de recherche virtuels et autres outils numériques, à la fois au sein des institutions partenaires et dans d'autres institutions similaires. En second lieu, il s'agit d'identifier les attentes du public par une série d'entretiens avec des chercheurs qui utilisent les collections des institutions. L'objectif final est d'aider les institutions à développer leur offre numérique de manière adaptée, en offrant une vision globale des besoins des utilisateurs et en proposant des solutions sur la base d'exemples concrets d'outils utilisés actuellement.

Inside the User's Mind

Les résultats de la recherche ont été présentés lors de la journée d'étude à la Bibliothèque royale le 22 février 2017. Plus d'info sur www.maddlain.iminds.be

Les auteurs

Anne Chardonnes (Université libre de Bruxelles), Jill Hunge-naert (Archives de l'État - CegeSoma), Melissa Hodza (Bibliothèque royale) et Stéphanie Paul (Archives de l'État) collaborent au projet MADDLAIN, financé par le programme BRAIN de la Politique scientifique fédérale.