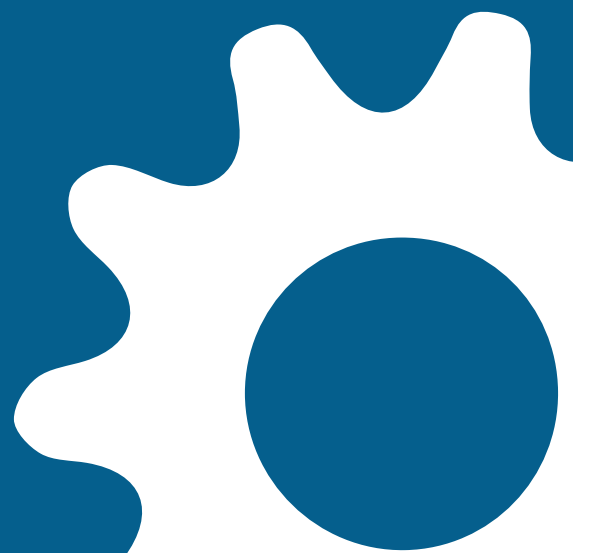


- 4 -

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 révèlent 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 utilisateurs ?



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 utilisateurs et à tomber dans l'oubli ? Nos utilisateurs 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 utilisateurs 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 utilisateurs 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 utilisateurs 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 utilisateurs 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 fondre 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-

haïteraient 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*