

Enquête sur le comportement informationnel de chercheurs en sciences humaines dans un service d'archives municipales

Joana Casenave, Lise Hannotiaux

Citer ce document / Cite this document :

Casenave Joana, Hannotiaux Lise. Enquête sur le comportement informationnel de chercheurs en sciences humaines dans un service d'archives municipales. In: La Gazette des archives, n°227, 2012. Nouveaux usages, nouveaux usagers : quels contenus, quels services allons-nous offrir ? pp. 85-91;

http://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2012_num_227_3_4966

Document généré le 15/03/2017

Enquête sur le comportement informationnel de chercheurs en sciences humaines dans un service d'archives municipales

Joana CASENAVE
Lise HANNOThIAUX

Au cours de l'année 2009-2010, nous étions étudiantes en maîtrise de sciences de l'information à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI) à l'Université de Montréal, au Québec. Pendant une session de formation, nous avons eu la possibilité de suivre un cours donné par Dominique Maurel¹ sur le comportement informationnel des utilisateurs. Nous présentons ici le travail d'enquête que nous avons réalisé pendant ce cours. Il s'agit de la mise en pratique de ce qui était développé de manière théorique en classe. Cette enquête avait pour titre exact : « Étude sur le comportement informationnel de chercheurs en sciences humaines dans un service d'archives municipales ». Ce que nous présentons ici n'est pas tant une discussion sur les résultats que nous avons obtenus qu'une présentation de la démarche adoptée.

Nous présenterons rapidement la spécialité en question, puis nous nous efforcerons de faire ressortir les caractéristiques de notre enquête.

¹ Dominique Maurel a présenté une thèse de doctorat sur ce thème de recherche : MAUREL (Dominique), *Les cadres intermédiaires et l'information : modélisation des comportements informationnels de cadres intermédiaires dans une municipalité en transformation*, thèse de doctorat, Montréal, Université de Montréal, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, 2006, 369 p.

Le « comportement informationnel des utilisateurs », une des spécialités des sciences de l'information.

Il faut d'abord bien comprendre que le développement de la spécialité « comportement informationnel des utilisateurs »¹ est lié aux orientations prises par les Québécois dans le domaine des sciences de l'information, notamment dans leur pratique intégrée de l'information. Ils mêlent les différentes fonctions et professions de l'information et l'un des exemples les plus significatifs en la matière est la création dans les années 2000 de la BAnQ, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, qui forme une seule et même institution. Au sein de leur pratique intégrée de l'information, les Québécois privilégient un système centré sur l'utilisateur. Ce dernier a accès à tout type de sources dans un même lieu. Il s'agit d'une conception des services totalement différente de celle que l'on a en France, puisqu'il n'y a pas de séparation stricte des services des bibliothèques et des archives. Ainsi, ce sont les activités de la gestion de l'information qui s'adaptent à l'utilisateur et non l'inverse.

Dans le milieu québécois comme dans le milieu anglo-saxon, les entreprises et divers organismes accordent autant d'importance au service d'information qu'à n'importe quel autre département, à l'instar du service de marketing ou de celui des ressources humaines par exemple. En développant ces services d'information, ils ont adjoint au traitement de l'information de nouvelles fonctions, à des fins de performance, venues compléter les fonctions plus traditionnelles. On trouve notamment de véritables notions de stratégie et de gestion qui visent à améliorer le circuit de l'information et à aider l'utilisateur à trouver rapidement ce qu'il cherche. Cela permet également d'identifier les éléments perturbant la recherche d'information.

C'est dans ce contexte global de sciences de l'information impliquant la pratique intégrée et la gestion stratégique de l'information qu'il faut replacer et comprendre la spécialité « comportement informationnel des utilisateurs ». Avec cette notion de « service d'information », on dépasse le cadre strict des professions traditionnelles du monde des bibliothèques et des archives. Cette spécialité est conçue comme transversale et peut concourir à étudier le comportement informationnel de tout type de service pourvu qu'il soit question de recherche d'information. Pareille enquête pourrait aussi bien être menée dans un service d'archives que dans une bibliothèque, un centre de documentation, un service universitaire ou une entreprise. Dans le cadre de

¹ CASE (Donald O.), *Looking for information : a survey of research on information seeking, needs, and behavior*, Boston, Elsevier/Academic Press, 2007, 423 p.

notre cours, nous avons pleine liberté de choisir le milieu dans lequel nous voulions mener notre enquête et nous avons opté pour un service d'archives. Nous avons dû définir un angle de recherche précis pour caractériser le comportement d'un groupe d'utilisateurs particuliers – en termes d'habitudes, de difficultés rencontrées venant perturber la recherche et de moyens mis en œuvre pour y remédier. S'intéresser au comportement informationnel d'un groupe d'utilisateurs revient à déterminer leurs besoins d'information, à observer leur démarche de recherche d'information et à étudier l'utilisation qu'ils font des informations découvertes.

Nous avons choisi des chercheurs en sciences humaines expérimentés et nous avons opté pour le service d'archives municipales de Montréal car il comporte des fonds anciens importants et accueille presque exclusivement des chercheurs avertis. À Montréal, l'état civil étant conservé aux Archives nationales, les généalogistes ne viennent pas aux Archives municipales. Ce service est quelque peu en concurrence avec les Archives nationales et cela nous semblait un intéressant contexte de recherche.

Notre enquête : méthodologie

Nous avons mené notre enquête dans le cadre d'un cours universitaire ; la démarche suivie, caractéristique des études qualitatives¹, répondait donc aux exigences de ce cours-là. L'objectif de ce type d'enquête consiste à étudier le processus de recherche que suit le chercheur, à déterminer ses besoins et à observer la méthode qu'il suit pour parvenir à ses fins. Ainsi, il est possible d'étudier quels sont les outils de recherche utilisés par le public. On peut aussi observer à quelle occasion et dans quelles conditions il sollicite le personnel pour obtenir une aide dans sa recherche. On peut alors déterminer ce qui favorise sa recherche ou, au contraire, ce qui lui fait obstacle.

Le travail d'enquête repose sur le modèle théorique du *sense-making* développé par la chercheuse américaine Brenda Dervin², dont nous avons également

¹ MILES (Matthew B.) et HUBERMAN (Michael A.), *Analyse des données qualitatives*, traduction de l'édition américaine de 1994, Paris, De Boeck Université, 2003, 626 p.

² DERVIN (Brenda), *An overview of sense-making research : concepts, methods, and results to date*. Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association, Dallas, TX., 1983.

repris la technique d'entrevue pour élaborer notre protocole d'enquête. Ce modèle permet de révéler la relation que les individus entretiennent avec l'information. C'est donc le cheminement intellectuel du chercheur au travail qui est étudié, étape par étape, à travers les questions qu'il se pose, et les sources d'information qu'il consulte.

Nous allons tout d'abord présenter les différentes étapes-clés de ce type d'enquête. En premier lieu, il convient de choisir son milieu d'étude. Comme nous l'avons dit, ce genre d'enquête sur les comportements informationnels peut se faire dans des milieux très divers. Une fois le milieu déterminé, il convient de prendre connaissance de ses caractéristiques principales. On peut alors choisir plus précisément les personnes que l'on veut interroger et élaborer le questionnaire que l'on va leur présenter. Les entretiens avec les interlocuteurs choisis sont individuels et durent entre une heure et une heure et demie. La collecte achevée, vient le traitement des données. Les données sont inventoriées et classifiées au sein d'un arbre de codage, puis traitées de manière informatique à l'aide d'une version simplifiée d'un logiciel d'analyse qualitative, particulièrement utile dans le cadre d'enquêtes de très grande ampleur où les données sont nombreuses. Cela permet de hiérarchiser et de croiser les données multiples et d'en restituer une information claire au lecteur.

Nous allons maintenant revenir un peu plus en détail sur chacune des étapes. Tout d'abord, le choix des « répondants » ou l'échantillonnage. L'approche suivie privilégie l'étude d'un faible taux de participants et une des caractéristiques de ce genre d'enquête se situe dans le fait que l'on choisisse soigneusement nos répondants. Le directeur du service d'archives municipales nous a guidées dans le choix de nos interlocuteurs. Les deux répondants choisis étaient des chercheurs professionnels. Le premier, un professeur en fin de carrière spécialiste de l'histoire de la ville de Montréal, était un habitué du service puisqu'il le fréquentait depuis une trentaine d'années. La seconde chercheuse était beaucoup plus jeune. Elle venait de terminer son doctorat en histoire de l'art et elle avait récemment pris un poste au musée d'archéologie et d'histoire de Montréal, où elle s'occupait plus particulièrement des expositions. À ce moment-là, elle préparait une exposition sur une rue emblématique du vieux Montréal, la rue Sainte-Catherine : elle venait donc chercher des informations aux Archives municipales. Il nous semblait intéressant de prendre

DERVIN (Brenda), « From the mind's eye of the user : the sense-making qualitative-quantitative methodology » in GLAZIER (Jack D.) et POWELL (Ronald R.), *Qualitative research in information management*, Englewood, Libraries Unlimited, 1992, 238 p.

deux chercheurs aux profils bien différents : tous deux étaient familiers des services d'archives et de la recherche historique, mais le premier connaissait parfaitement le service, tandis que la seconde le découvrait.

Une fois déterminé le type de répondants, il faut préparer les questions à poser. Ces questions suivent le protocole d'entrevue déterminé par la technique du *sense-making*. Nous avons donc un guide d'entrevue-modèle qui comportait toutes les questions à poser. Nous étions bien entendu libres d'en enlever certaines ou d'en ajouter d'autres si nécessaire. Le guide mis au point présente deux types de questions. Il comporte des questions sur la démarche intellectuelle suivie par les chercheurs, questions ouvertes laissant une marge d'expression importante aux répondants. Le but de ces questions est que le répondant décrive sa démarche de recherche en identifiant et nommant les diverses étapes qui ont jalonné son travail. Le guide d'entrevue comporte également des questions plus fermées, utilisant un système d'échelles, pour prendre en compte des aspects plus émotionnels ou psychologiques. Elles servent ainsi à cerner le ressenti du répondant dans une situation donnée, comme par exemple à mesurer l'effort que lui a demandé la recherche d'information.

Pour espérer avoir des résultats véritablement exploitables, il faudrait un échantillon de participants assez nombreux, de l'ordre d'une dizaine au moins. Dans le cadre de notre cours universitaire, le nombre de participants nous avait été imposé : il était de deux. Notre travail s'apparentait donc plus à une application de la méthode qu'à un véritable travail de recherche.

Lorsque nous avons rencontré les répondants, nous leur avons d'abord demandé de penser à une situation de recherche récente à laquelle ils avaient été confrontés et de nous présenter ainsi le contexte spécifique dans lequel se sont inscrits leurs besoins informationnels. Cette situation de recherche a constitué le point de départ de l'enquête. Pour le premier chercheur, il s'agissait de la préparation d'un livre sur l'architecture de Montréal et, pour la seconde, de la préparation de l'exposition sur la rue Sainte-Catherine. À partir de là, nous avons étudié le cheminement qu'ils ont suivi. Les répondants ont énuméré les étapes de leur travail de recherche. Dans le cas de notre enquête, elles correspondaient évidemment aux étapes classiques d'un travail de recherche réalisé à partir de sources écrites : identification du type d'informations recherché, identification des sources et consultation de ces sources. Ces étapes forment le premier niveau de compréhension du processus de recherche. Il existe ensuite un second niveau, tel que l'a établi Brenda Devin, qui correspond en fait aux questions que les chercheurs se sont posées à chacune des étapes de leur démarche. Ces questions viennent éclairer leurs

besoins spécifiques d'information à chaque étape. Une fois que les chercheurs ont énuméré les étapes principales de leur processus de recherche, ils ont découpé chacune de ces étapes en autant de micro-étapes ou micro-moments que de questions qu'ils se sont posées. Ces questions-là ont constitué pour nous les unités d'analyse à étudier. Prenons un exemple : dans l'étape d'identification des sources, nous leur avons demandé quelles étaient les questions qu'ils s'étaient posées. Ils nous indiquaient : « je me suis demandé si dans tel type de source je ne trouverais pas les informations recherchées », etc. C'est ce type de questions que nous avons traitées à travers une grille d'analyse prédéfinie. Ensuite, nous les avons interrogés sur les difficultés rencontrées au cours de leur recherche, sur les sources d'information utilisées. Nous leur avons aussi demandé dans quelle source d'information ils pensaient trouver l'information voulue et dans quelle source ils l'avaient effectivement trouvée en définitive, si tant est qu'ils l'aient trouvée. L'application de la même grille d'analyse à chacune des micro-étapes de leur démarche nous a permis d'analyser de manière méthodique le processus de recherche. Ce type d'enquête est particulièrement intéressant pour connaître les instruments de recherche utilisés par le public spécialisé mais également pour savoir si les chercheurs demandent de l'aide à l'archiviste, et à quel moment ils le font.

Les entretiens terminés, nous avons traité et interprété les données que nous venions de collecter. Ce sont les questions que se posent les utilisateurs à des moments précis de leur recherche que nous cherchions à identifier. Notre travail d'analyse des données a commencé par la hiérarchisation des données à travers un arbre de codage. Chaque donnée recueillie a reçu un code particulier. De cette façon, nous avons pu hiérarchiser et regrouper de manière thématique les réponses obtenues par les deux participants au sein du même arbre de codage. Pour ce faire, nous avons utilisé un logiciel qui est l'équivalent d'une base de données. L'intérêt d'utiliser une telle application est de pouvoir ensuite croiser les données. On obtient alors des tableaux et des statistiques qui servent ensuite pour l'interprétation des résultats. Par exemple, nous avons croisé les données concernant l'aide attendue par les participants avec les sources employées pour leur recherche.

Deux autres exemples d'enquêtes

Nous venons de présenter dans ses grandes lignes cette méthode d'enquête sur le comportement informationnel des utilisateurs. Ce type d'étude est très

répandu au Québec et plus largement dans tout le monde anglo-saxon. Il est généralement le fait des chercheurs universitaires en sciences de l'information. Les professionnels de l'information – archivistes ou bibliothécaires particulièrement – s'intéressent également au comportement informationnel des utilisateurs dans leurs milieux propres. Ainsi Diane Beattie¹ s'est intéressée aux chercheurs spécialisés dans le domaine de l'histoire des femmes. Elle voulait évaluer les instruments de recherche mis à la disposition du public. Elle a utilisé deux méthodes : d'une part, la méthode du questionnaire ou du sondage, et d'autre part, l'étude des références bibliographiques et des références aux sources historiques que les chercheurs mentionnent dans leurs travaux. Ainsi, en combinant ces deux études, elle pouvait analyser la démarche de recherche des historiens dans les services d'archives, et aussi les résultats obtenus à l'issue de leur recherche, au vu des sources retenues. Louise Gagnon-Arguin² s'est intéressée pour sa part aux archivistes de référence et aux questions que les lecteurs leur posent. Elle voulait étudier la démarche intellectuelle que les archivistes suivent pour répondre aux demandes de recherche qui leur sont soumises. Le but de ce travail consistait à élaborer des guides de recherche pour les lecteurs, donc des tutoriels présentant la démarche à suivre en fonction de modèles répondant à des questions récurrentes.

Les études menées autour du « comportement informationnel des utilisateurs » visent ainsi à améliorer le système d'indexation des documents, à créer des instruments de recherche et des guides de référence thématiques.

Joana CASENAVE
Archiviste au Centre national des archives de l'Église de France
joana.casenave@gmail.com

Lise HANNOTHIAUX
Archiviste chez Fontaine et fils Archives Services
lise.hannothiaux@gmail.com³

¹ BEATTIE (Diane L.), « An archival user study : researchers in the field of women's history », *Archivaria*, n° 29, 1989, p. 33-50.

² GAGNON-ARGUIN (Louise), « Les questions de recherche comme matériau d'études des usagers en vue du traitement des archives », *Archivaria*, n° 46, 1998, p. 86-102.

³ Les auteurs remercient Madame Maurel, professeur à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal, pour la relecture attentive de leur article.