



# ENQUÊTE *FONTE GAIA* SUR LES UTILISATEURS DE BIBLIOTHÈQUES NUMÉRIQUES

VERSION 1.1 / SEPTEMBRE 2017

ELINA LEBLANC ([ELINA.LEBLANC@UNIV-GRENOBLE-ALPES.FR](mailto:ELINA.LEBLANC@UNIV-GRENOBLE-ALPES.FR))



# SOMMAIRE

1. Présentation de l'étude P. 3
2. Profil des répondants P. 9
3. Perception des bibliothèques numériques par leurs utilisateurs P. 16
4. Usages et pratiques des bibliothèques numériques P. 22
5. Contribution et collaboration au sein d'une bibliothèque numérique P. 34
6. Perspectives P. 41





# PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE

# LE PROJET FONTE GAIA

*Fonte Gaia* est un projet franco-italien, né à l'initiative de l'Université Grenoble-Alpes en 2009. Il repose sur un **partenariat international et pluridisciplinaire** et se compose de deux volets : un **blog scientifique** sur les études italiennes à l'ère du numérique, *Fonte Gaia Blog*, et une **bibliothèque numérique**, *Fonte Gaia Bib* (actuellement en cours de développement).

Ces deux ressources sont **techniquement indépendantes**, mais partagent un **objectif commun** : réunir des chercheurs et des bibliothécaires italiens et français « dans un **réseau d'échange** d'information et de **débat d'idées** autour de l'italianisme contemporain et international » (*Fonte Gaia Blog*).

*Fonte Gaia Bib* est une **bibliothèque numérique scientifique** qui tend à devenir une ressource numérique de référence pour les études italiennes à un niveau international. Elle souhaite pour cela proposer des **contenus variés** : livres numérisés (fonds de la bibliothèques universitaires, manuscrits...), livres moissonnés dans les bibliothèques partenaires, éditions numériques savantes, expositions virtuelles... *Fonte Gaia Bib* vise un **public mixte**, composé de chercheurs et de membres du grand public, lesquels seront à la fois lecteurs et auteurs des contenus qu'ils consultent. Dans cette optique, *Fonte Gaia Bib* est envisagé comme une **bibliothèque numérique participative**, qui invite ses utilisateurs à contribuer à son enrichissement et à son dynamisme.

# LES ÉTUDES UTILISATEURS 2016/2017

## OBJECTIFS

Pour développer sa bibliothèque numérique, le projet *Fonte Gaia* a choisi de recourir à une **approche centrée utilisateurs**, qui implique les utilisateurs à chaque étape de l'élaboration d'une ressource, de l'identification des besoins à l'évaluation des prototypes. L'identification des besoins a pris la forme d'une **étude utilisateurs**, conduite de mai 2016 à mars 2017.

Les objectifs de cette étude étaient multiples :

- **Identifier** le profil et les usages des utilisateurs de bibliothèques numériques ;
- **Définir** un ensemble de services pour *Fonte Gaia Bib*, afin d'élaborer un modèle pour une bibliothèque numérique scientifique participative ;
- **Évaluer** le degré d'engagement des utilisateurs avec les ressources numériques, à travers la proposition de services, et déterminer ce qu'ils aimeraient faire ;
- **Comprendre** à travers leurs pratiques et leurs besoins leur rapport aux bibliothèques numériques et au patrimoine écrit numérique d'une manière générale ;
- **Réfléchir** à la notion de collaboration en bibliothèque numérique et à son implication pour le profil et les usages des utilisateurs.

# LES ÉTUDES UTILISATEURS 2016/2017

## LE QUESTIONNAIRE

Le questionnaire *Fonte Gaia* a été lancé en ligne, en mai 2016. Il était composé de **35 questions**, traduites en **trois langues** (français, italien et anglais) et réparties en **5 catégories** : « Les bibliothèques numériques et vous » (12 questions), « La bibliothèque numérique *Fonte Gaia* » (4 questions), « Parlons collaboration » (4 questions), « *Fonte Gaia Blog* » (4 questions), « Faisons plus ample connaissance » (11 questions).

En plus des objectifs évoqués précédemment, le questionnaire avait également pour mission d'**identifier la communauté *Fonte Gaia***, préexistante à la bibliothèque numérique dans la mesure où elle se réunit autour du blog du projet, *Fonte Gaia Blog*. Aux deux parties consacrées au projet, se sont ajoutées trois parties portant respectivement sur les usages et les besoins des utilisateurs (recherche, consultation, téléchargement, services interactifs), sur la collaboration numérique en humanités (de type *crowdsourcing*) et enfin sur le profil socio-démographique des répondants.

Ce questionnaire a été diffusé sur des blogs (*FG Blog, Renapatri, DLIS*), sur des listes de diffusion (DH France, Association des anciens élèves du master PEEN), sur les réseaux sociaux du projet et sur les réseaux professionnels des membres du projet.

Nous avons reçu un ensemble de **67 réponses**, réparties de la manière suivante : 31 réponses au questionnaire français, 20 au questionnaire italien, 16 au questionnaire anglais.

# LES ÉTUDES UTILISATEURS 2016/2017

## LES ENTRETIENS

En février-mars 2017, **huit entretiens individuels** ont été conduits. Les participants ont été choisis en fonction des résultats du questionnaire, qui ont fait apparaître un noyau d'utilisateurs issus du monde académique et du patrimoine. Ont donc été interrogés deux chercheurs, deux doctorants, deux étudiants et deux conservateurs de bibliothèque.

Pour cibler au mieux les attentes et les besoins de chaque groupe, les grilles d'entretien ont été **adaptées à chaque profil**. Les 4 premières questions concernant les bibliothèques numériques en général étaient communes à l'ensemble des participants. La suite des questions étaient centrées sur la recherche pour les enseignants-chercheurs et les doctorants ; sur la place des bibliothèques numériques dans leurs études pour les étudiants ; sur les rapports entre numérique et usagers pour les bibliothécaires.

Les questions ont été pensées à partir des résultats du questionnaire, l'objectif étant de **mettre du sens dans les pratiques** identifiées : Quelle image les utilisateurs ont-ils des bibliothèques numériques ? Que peut-on en déduire pour l'élaboration des interfaces ? Quelles motivations poussent les utilisateurs à utiliser les bibliothèques numériques ? De quelles manières les utilisateurs ont-ils recours aux bibliothèques numériques ? Quelle image les utilisateurs ont-ils de la collaboration en bibliothèque numérique ? Avec qui et comment voudraient-ils collaborer ?

# LES ÉTUDES UTILISATEURS 2016/2017

## LES ENTRETIENS – TABLEAU DES PARTICIPANTS

Activités	Discipline	Compétences informatiques	Utilisation des bib. numériques
Doctorante	Littérature italienne	Informatique : Débutant	Grande utilisatrice
Doctorante	Histoire de l'art	Informatique : Avancé	Grande utilisatrice
Enseignante-chercheuse	Littérature italienne	Informatique : Débutant	Grande utilisatrice
Ingénieure d'études	--	Informatique : Expert	Utilisatrice occasionnelle
Étudiant	Études italiennes	Informatique : Débutant	Utilisateur occasionnel
Étudiante	Études italiennes	Informatique : Débutant	Utilisatrice occasionnelle
Conservateur Chercheur-amateur	Histoire contemporaine	Informatique : Débutant	Grand utilisateur
Conservateur Chercheur dans une association	Histoire moderne	Informatique : Intermédiaire	Grand utilisateur





# PROFIL DES UTILISATEURS



# UNE COMMUNAUTÉ FÉMININE

	Ensemble des répondants	Pro. du patrimoine	Enseignants-chercheurs	Doctorants
Homme	24%	20%	28%	25%
Femme	<b>67%</b>	<b>75%</b>	<b>67%</b>	<b>69%</b>
Ne se prononce pas	9%	5%	5%	6%

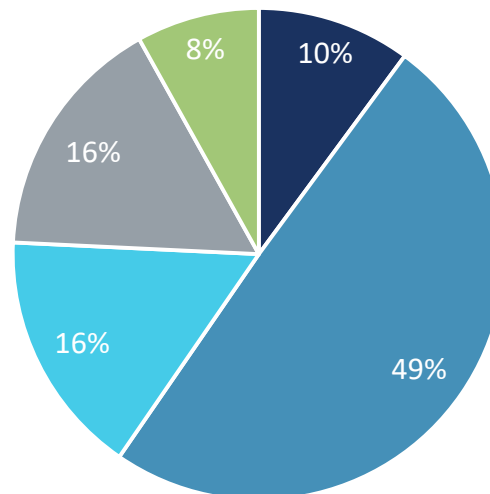
On constate une **surreprésentation féminine**, qui diffère des autres enquêtes du même type telle que celles de *Gallica* (2012, 2017) ou *Europeana* (2014).

## Hypothèses :

- Influence de l'activité : le monde du patrimoine est un domaine majoritairement féminin.
- Influence de la discipline : La recherche en lettres et langues compte plus de femmes que d'hommes.

# DES RÉPONDANTS JEUNES

Q.26 : Quel âge avez-vous ?

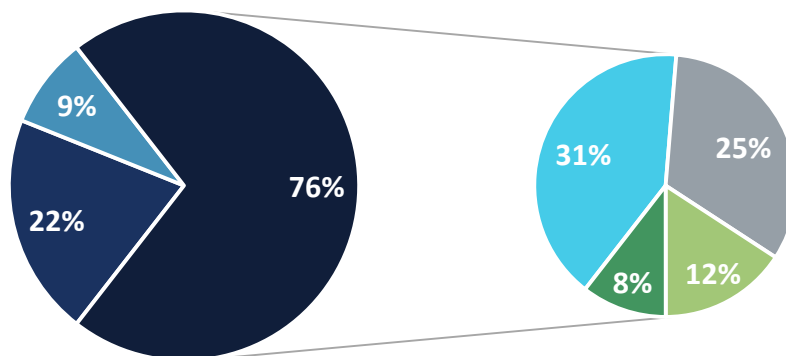


■ 19-24 ans ■ 25-34 ans ■ 35-44 ans ■ Plus de 45 ans ■ Ne se prononce pas

La moitié des répondants a entre 25 et 34 ans. On constate une sous-représentation des 35-44 ans et des plus de 45 ans.

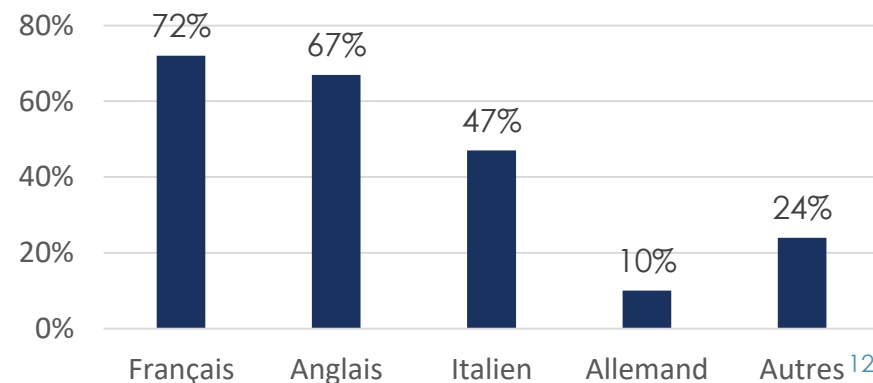
# DES RÉPONDANTS MULTILINGUES...

Q.30 : Parlez-vous couramment plusieurs langues ?



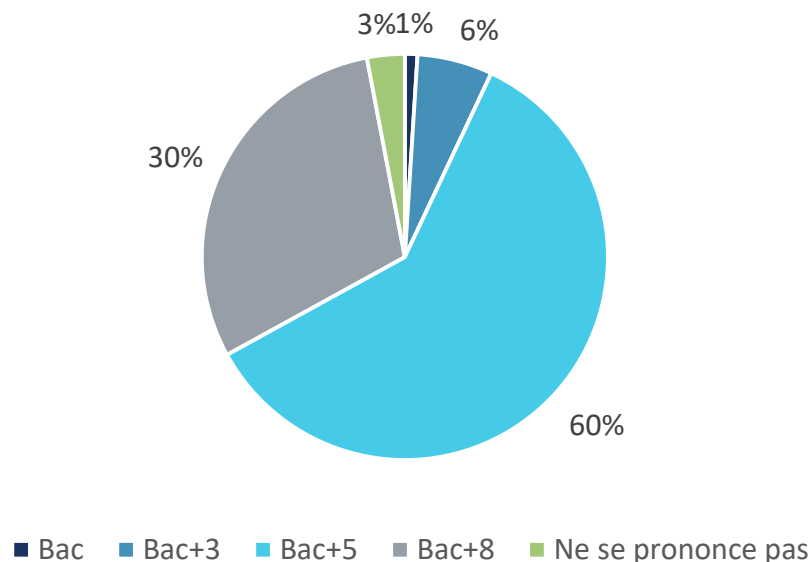
■ Non ■ N-R ■ Deux langues ■ Trois langues ■ Quatre langues et plus ■ N-R

Q. 31 : Si oui, lesquelles ?



## ... AVEC UN HAUT NIVEAU DE FORMATION

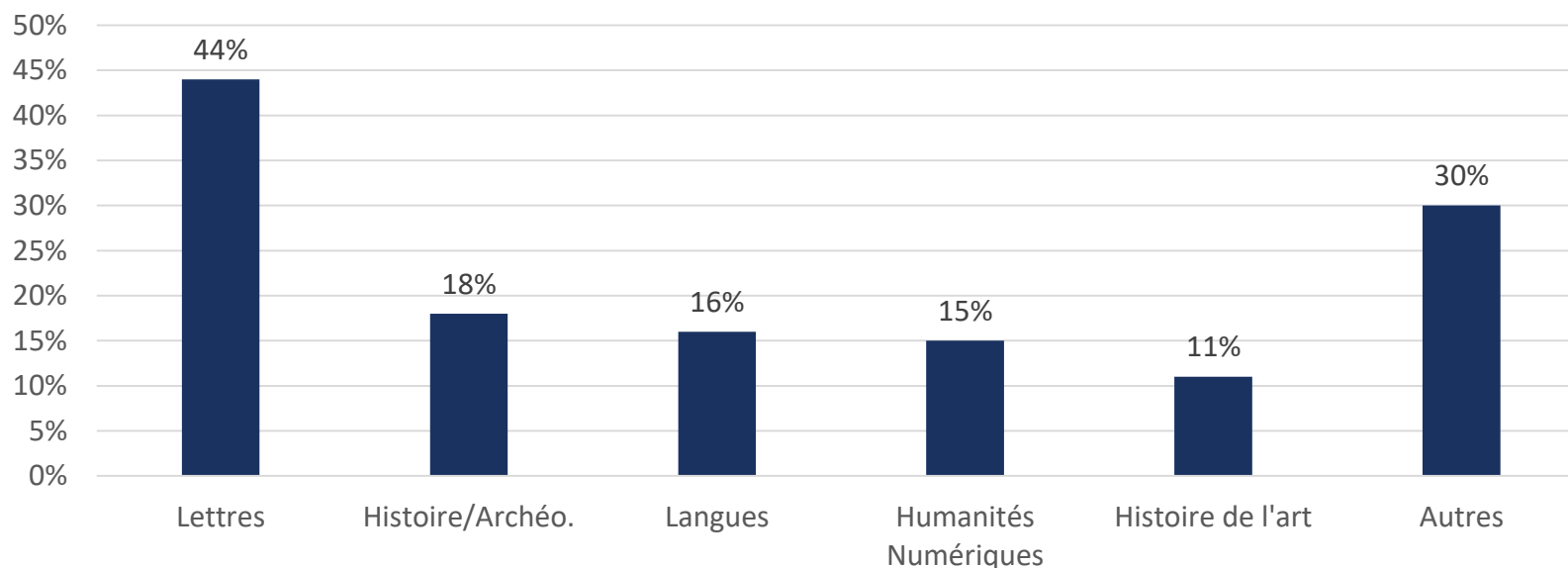
Q. 32 : Quelle est votre plus haut niveau de formation ?



Les participants se caractérisent par un haut niveau de formation, qui tend à s'interroger sur le **degré d'expertise** requis pour utiliser une bibliothèque numérique. Nous pouvons également supposer que nous avons ici un témoignage du fait que, dès leurs création, les bibliothèques numériques sont orientées vers un public averti, dont le profil est semblable à ceux qui ont conçu ces ressources.

# SPECTRE DISCIPLINAIRE DES RÉPONDANTS

Q. 33 : Dans quelle(s) discipline(s) avez-vous effectué vos études ?



Même si les lettres occupent une place importante, nous pouvons constater que les bibliothèques numérique ont un **spectre disciplinaire large**, qui témoigne de leur polyvalence. Derrière la catégorie « Autres » se cachent en effet des disciplines telles que la philosophie, les sciences sociales ou encore l'économie.

# ACTIVITÉ DES RÉPONDANTS

Actif	
Professionnels du patrimoine et du livres	28%
Enseignants-chercheurs	22%
Enseignants du secondaire	4,5%
Inactifs	
Doctorants	25%
Étudiants	7,5%
Autres (retraités, sans emploi etc)	6%

Cette répartition tend à souligner que les bibliothèques numériques sont utilisées dans un **contexte professionnel**. En effet, les actifs sont essentiellement des professionnels du patrimoine et des enseignants/chercheurs du supérieur ; quant aux inactifs, ils sont représentés par les doctorants ; soit des statuts professionnels qui ont potentiellement plus recours aux bibliothèques numériques que les autres professions.



# PERCEPTION DES BIBLIOTHÈQUES NUMÉRIQUES PAR LEURS UTILISATEURS





# UNE VISION LARGE ET VARIÉE DES BIBLIOTHÈQUES NUMÉRIQUES...

- Typologie des projets consultés :
  - Bibliothèques numériques « généralistes » : *Gallica, Europeana, Google Books...*
  - Bibliothèques numériques spécialisées (ou de niche) : *BVH, Aurélia, Mazarinum, Normannia...*
  - Projets numériques : *Dante On Line, Mandragore, Manuscrits de Stendhal...*
  - Plateformes de revues scientifiques : *Cairn, Persée, Hal, OpenEdition, JSTOR...*
  - Plateformes d'ebooks : *Bookzz, LexisNexis...* ;
  - Autres plateformes : *Youtube, Wikisource.*
- Grande variété de projets :
  - **Bonne connaissance** des projets numériques dans leur domaine respectif ;
  - **Perception large** de ce qu'est une bibliothèque numériques, qui dépasse les définitions proposées par les spécialistes. En effet, à partir des projets cités, nous pouvons déduire la définition suivante : Tout projet qui réunit des ressources numériques en libre accès ;
  - Signe que les BN sont un **concept mouvant**, aux frontières floues ?

# UNE VISION LARGE ET VARIÉE DES BIBLIOTHÈQUES NUMÉRIQUES

Les entretiens ont confirmé cette perception très large des bibliothèques numériques et ont permis de mettre en évidence **différentes conceptions** :

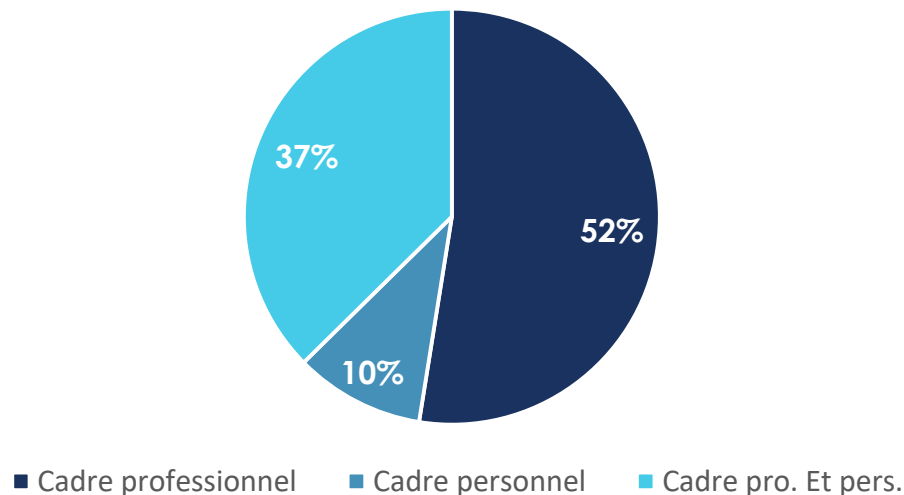
- Des **extensions des bibliothèques physiques** : Les bibliothèques numériques sont perçues comme un service en plus des bibliothèques analogiques.
- Des espaces avec des **contenus gratuits et en libre accès**.
- Un **outil de médiation** entre un utilisateur et des ressources numériques.

Les participants ont toutefois manifesté une grande difficulté à catégoriser certains projets en tant que bibliothèque numérique ou non, ce qui témoigne du **caractère flou et difficilement appréhendable** de cette notion:

- « [...] *je ne sais pas si on peut la définir comme une bibliothèque numérique, c'est plutôt une collection d'adresses qui renvoient, mais là aussi je peux télécharger des ouvrages qui ont été retapés.* » (Chercheuse en littérature italienne).
- « *Ah ! Ça rentre dans le cadre des bibliothèques numériques ? Ah, d'accord !* » (Étudiante en études italiennes).
- « *Et puis, est-ce que ça rentre dans les bibliothèques virtuelles ? J'ai consulté Persée, qui est un portail de revues scientifiques.* » (Ingénieure d'étude).

# DES OUTILS DE RECHERCHE INCONTOURNABLES : UN CONTEXTE D'UTILISATION PROFESSIONNEL

Q.4 : Dans quel cadre avez-vous recours aux services d'une bibliothèque numérique ? (Plusieurs choix possibles)



La moitié des répondants utilisent les bibliothèques numériques uniquement dans un **contexte professionnel**. Elles sont ici perçues comme des outils de travail et ont donc une « fonction utilitaire » (Gallica 2012) pour les répondants. Autrement dit, les bibliothèques numériques ne sont pas considérées comme des lieux où les utilisateurs viennent « flâner » ou par loisir. Nous pouvons alors nous demander si les bibliothèques numériques ne sont pas tributaires de leur image patrimoniale qui les amènerait à n'être considérées que comme des outils de travail.

# MOTIVATIONS DES UTILISATEURS

Au cours des entretiens, les participants ont manifesté différentes motivations qui les conduisent à utiliser les bibliothèques numériques :

- **Facilité d'accès** aux documents qui permet de faire des économies de temps et d'argent (moins de déplacement dans des bibliothèques éloignées) ;
- **Affinités scientifiques** : « [...] *je pense qu'on va s'orienter par économie de temps vers la bibliothèque numérique qui a le plus de rapport thématique, géographique et chrono-culturel avec l'objet étudié dans le cadre du chercheur.* » (Doctorante en histoire de l'art) ;
- **Aspect généraliste** de la bibliothèque numérique : « *Oui, je pense que je me disais que c'était la [Gallica] plus générique et c'est peut-être celle qui finalement, en France, dispose de plus de moyens peut-être pour avoir numérisé aussi des ouvrages. Et donc, si je les trouve pas dans Gallica...* » (Ingénieure d'études) ;
- Présence de certaines **fonctionnalités** (Téléchargement, recherche plein-texte) ;
- **Interface familière et easy-to-use** : « *Même s'il y a moins d'éléments dessus, même si y a moins d'informations qui nous intéressent, on va aller vers celle qui sera la plus simple, et où la recherche sera la plus complexe, euh, complète.* » (Doctorante en histoire de l'art).
- Qualité des **numérisations**.

# APPORT DES BIBLIOTHÈQUES NUMÉRIQUES POUR LA RECHERCHE

Les entretiens nous ont également permis de juger l'apport des bibliothèques numériques pour leurs utilisateurs :

- **Rapidité et efficacité** des recherches par rapport aux bibliothèques traditionnelles jugées « *chronophages* » (Conservateur de bibliothèque) ;
- **Ouverture** de la recherche : « *Donc en ce sens, j'ai consulté peut-être plus de textes originels que je n'aurais pas fait si j'avais pas accès.* » (Doctorante en littérature italienne) ;
- **Accès direct** aux sources (besoin de contextualisation) : « *Je crois que c'était en tout cas intéressant de pouvoir accéder à des sources qui ne sont pas uniquement des éditions critiques des textes, mais pouvoir consulter la numérisation du texte de l'époque.* » (Doctorante en littérature italienne).

Les participants ne considèrent pas que les bibliothèques numériques puissent remplacer les bibliothèques physiques. Les bibliothèques numériques semblent au contraire intervenir dans des cas bien précis :

- Un **outil palliatif** : Accès à des ouvrages indisponibles, rares ou éloignés géographiquement ;
- Un **outil prévisionnel** : Vérification de l'intérêt d'un ouvrage avant de le consulter en bibliothèque ou de l'acheter ;
- Un **outil de vérification** ponctuel d'une citation, d'un numéro de page...

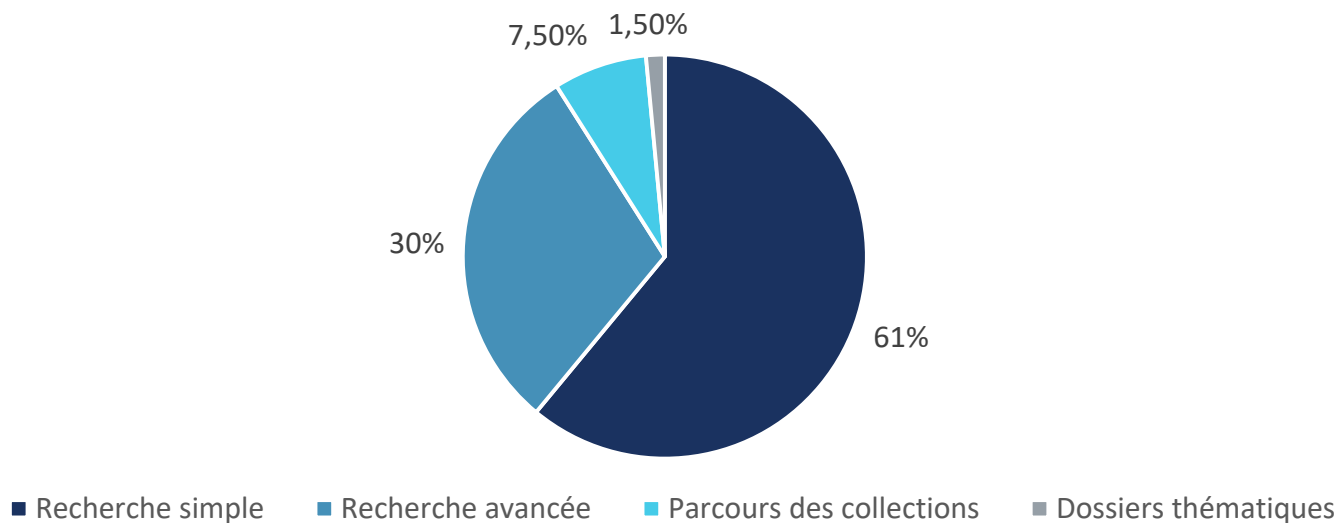


# USAGES ET PRATIQUES DES BIBLIOTHÈQUES NUMÉRIQUES



# LA RECHERCHE : PRATIQUES GÉNÉRALES

Q.6 : Lors de votre dernière recherche sur une bibliothèque numérique, quel a été votre premier réflexe ?



Les participants sont principalement intéressés par les modules de recherches : la recherche simple (61%) et la recherche avancée (30%).

# LA RECHERCHE :

## LE CAS DE LA RECHERCHE SIMPLE

La surreprésentation de la recherche simple dans les études utilisateurs est souvent interprétée comme une **influence des moteurs de recherche**, et en premier lieu de Google (Bawden et Vilar, 2006). Les utilisateurs reproduisent sur les bibliothèques numériques des pratiques qu'ils ont acquises ailleurs et qu'ils s'attendent à pouvoir répéter sur n'importe quel type d'interfaces.

Les entretiens ont confirmé ce résultat. La recherche simple apparaît comme leur **premier réflexe** lorsqu'ils accèdent à une bibliothèque numérique, dans la mesure où elle leur permet d'obtenir rapidement des résultats. Toutefois, les participants l'investissent également d'autres fonctions :

- Une **manière de confronter ses propres connaissances et représentations à celles de la bibliothèque** : Les requêtes des utilisateurs représentent leur point de vue sur un sujet ; les résultats retournés sont le point de vue de la bibliothèque. La recherche simple devient donc un lieu de rencontre entre les conceptions des professionnels de la documentation et celles des utilisateurs, qui peuvent ainsi ouvrir leurs recherches.
- Une **manière de tester une bibliothèque inconnue** : L'objectif est d'une part d'avoir une idée des collections de la bibliothèque et de leur pertinence pour ses recherches ; d'autre part, d'évaluer la précision de l'indexation et l'efficacité de l'interface.



# LA RECHERCHE :

## LE CAS DE LA RECHERCHE AVANCÉE

Si la recherche avancée n'est pas le mode de recherche prioritaire des utilisateurs, elle n'en est pas moins absente des pratiques des utilisateurs, qui la considère comme **une solution de dernier recours**. En effet, si les résultats de la recherche simple retournent trop de résultats, les utilisateurs se tournent vers la recherche avancée pour restreindre leurs résultats :

- « *La plupart du temps la recherche simple suffit. Mais après, si par exemple, je recherche une édition qui a été imprimée beaucoup de fois et je cherche une édition spécifique, et alors je vois que la liste des résultats ne dit rien, alors je passe à la recherche avancée.* » (Doctorante en littérature italienne) ;
- « *Oui, de temps en temps, mais si je... je dois vraiment être à la fin de ma recherche et connaître beaucoup d'éléments à mettre.* » (Chercheure en littérature italienne).

Toutefois, cette forme de recherche est jugée par certains participants comme **contraignante**, car elle impose un seul mode de recherche, et **difficile à prendre en main**, en raison d'un grand nombre de champs à remplir, qui suppose une connaissance précise du sujet et de la manière dont la bibliothèque a pensé ses collections :

- « *Parce que j'aime pas quand c'est trop détaillé. J'aime pas quand sur un site on me demande... il faut faire plusieurs opérations, on va dire, pour aboutir à un résultat. [...] Voilà, c'est avancé, donc là, il faut introduire plus d'informations et moi, j'aime pas.* » (Étudiant en études italiennes).

# LA RECHERCHE :

## LE CAS DU BROWSING

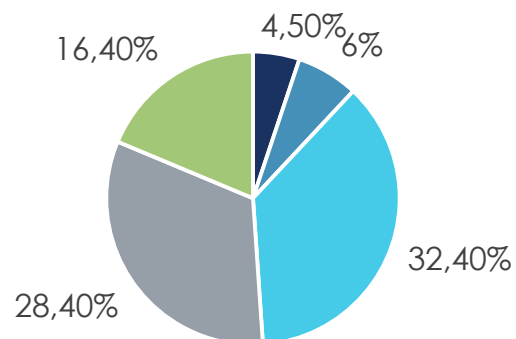
Le *browsing* est considéré comme une méthode de recherche efficace, dans la mesure où elle permet d'accéder rapidement à l'information et d'encourager la sérendipité (McGann and Nowvskie 2005 ; Varga 2012). Il correspondrait ainsi à la recherche d'efficacité des utilisateurs, telle qu'elle apparaît dans les entretiens. Toutefois, le *browsing* reste à la marge du questionnaire. Plusieurs hypothèses peuvent être avancées :

- **Biais** dans le questionnaire : Le vocabulaire employé n'était pas connu des répondants ;
- Le *browsing* n'est **pas une technique aussi utilisée** que nous le pensons ;
- Le *browsing* intervient dans d'**autres contextes**, mais pas en tant que méthode de recherche principale.

Les entretiens ont permis de confirmer les deux dernières hypothèses. En effet, les participants connaissent cette fonctionnalité, mais ils y ont rarement recours. Lorsqu'ils l'utilisent, c'est dans des contextes bien précis : soit les utilisateurs souhaitent **apprivoiser une interface** en explorant ses contenus et en apprenant à la maîtriser ; soit ils y ont recours pour des **recherches par loisir**, qui s'inscrivent dans un temps plus long que la recherche scientifique : « *Mais c'est pas les mêmes objectifs. C'est pas aussi le même temps consacré, c'est-à-dire que, dans un cas, ça va être une économie de temps et une efficacité. Dans un autre, ça va être... je vais avoir plus de temps, ça va être, comment dire, voilà, plus tranquille.* » (Doctorante en histoire de l'art).

# LA CONSULTATION : PRATIQUES GÉNÉRALES

Q.7 : La dernière fois que vous avez consulté un livre numérisé ou une édition numérique, vous avez...



- Lu la ressource en entier
- Lu en diagonal pour avoir une idée générale
- Balayé le texte à la recherche d'un info. précise
- Lu après consultation de la table des matières
- Lu après une recherche plein-texte

Les modes de consultation privilégiés par les répondants sont le scanning (32,40%), la lecture après consultation de la table des matières (28,40%) et celle après recherche plein texte (16,50%). A travers ces choix, les répondants manifestent une volonté d'accéder directement à l'information, ce qui induit **une consultation rapide et ciblée**.

# LA CONSULTATION :

## LE CAS DE LA RECHERCHE PLEIN-TEXTE

Au cours des entretiens, la recherche plein-texte est apparue comme une fonctionnalité centrale dans la manière de consulter des participants. Elle leur permet de **mesurer la pertinence d'un ouvrage** pour leur recherche en fonction du nombre d'occurrences retournées, et donc d'avoir des consultations rapides, ciblées et efficaces.

- « *Je vais pas me taper tout le livre. Je vais directement faire une recherche plein-texte avec un thésaurus de mots, enfin plutôt une liste de mots que je vais chercher, mais ça sera pour l'efficacité.* » (Doctorante en histoire de l'art).
- « *Et puis, en fait, ce qui est pratique là, avec ce surlignage, on voit aussi à quel point le sujet est présent dans la page qui s'affiche. Par exemple, si c'est surligné, c'est pas pareil si y a 10 mots, 15 mots qui sont surlignés. On voit la pertinence un peu du texte qu'on s'apprête à lire ou non par rapport aux questions, enfin ce à quoi on s'intéresse.* » (Étudiante en études italiennes).

La recherche plein texte conduit donc à une **lecture en deux temps** : une première phase de lecture en diagonale via les occurrences ; une deuxième phase de lecture approfondie si l'ouvrage s'avère intéressant, que ce soit en ligne ou sur son ordinateur après téléchargement.

# LE TÉLÉCHARGEMENT : EN AMONT, CHOISIR UNE RESSOURCE À TÉLÉCHARGER

Les volontaires ont une haute fréquence de téléchargement, mais celui-ci n'est pas systématique. Ils ont au contraire développé des stratégies qui leur permettent de ne télécharger que les ouvrages pertinents pour leurs recherches ou d'éviter d'encombrer leur ordinateur :

- **Téléchargement après consultation en ligne** et filtrage des documents :
  - « *Je vais plutôt avoir tendance à, dans un premier temps, à la consulter en ligne pour pousser un peu plus, voir si c'est vraiment ce qui m'intéresse. Parce que je fais une sélection de ce que je vais télécharger, tout simplement pour des raisons purement pratiques, pour essayer d'encombrer le moins possible mon ordinateur ou ma tablette, pour ne pas le surcharger en utilisant l'espace avec des choses qui au final me seront pas forcément utile.* » (Étudiante en études italiennes) ;
  - « *Non, non, non, je passe aussi beaucoup de temps à les consulter, tout simplement de passer d'une page à l'autre. Non, non, le téléchargement, c'est vraiment quand le sujet me semble conforme à la recherche que je suis en train de mener.* » (Chercheuse en littérature italienne).
- Téléchargement, puis **vérification de la pertinence de l'ouvrage en local** :
  - « *Des fois, je télécharge même si je suis pas sûre que la source soit utile. C'est toujours pour moi mieux de le lire.* » (Doctorante en littérature italienne) ;
  - « *Une fois téléchargée, je l'ouvre tout de suite et puis, donc là, je parcours ce document, et puis je décide si j'ai vraiment besoin de cette source ou pas du tout.* » (Étudiant en études italiennes).

# LE TÉLÉCHARGEMENT : EN AMONT, CHOISIR UNE RESSOURCE À TÉLÉCHARGER

Les répondants au questionnaire et les participants aux entretiens affirment principalement télécharger des ressources au format PDF. Toutefois, les entretiens nuancent ces résultats : pour la plupart des participants, le choix du format PDF n'est **pas un choix délibéré**. C'est au contraire un choix par défaut, parce que c'est souvent le seul format disponible :

- « [...] *pour la plupart, c'est du PDF, mais c'est pas moi qui choisit, selon le stockage qui a été fait.* » (Chercheuse en littérature italienne) ;
- « *Le plus souvent en PDF, parce que déjà, par défaut, le moteur de recherche donne déjà l'itinéraire, déjà une phrase toute faite genre tel auteur, tel article téléchargeable en PDF.* » (Étudiant en études italiennes).

Les entretiens ont permis de mettre en avant des cas où les utilisateurs feraient des **distinctions entre les formats en fonction de l'usage** qu'ils souhaitent en faire : le PDF pour faire de la recherche plein-texte ; les images pour réutiliser les ressources dans des présentations.

# LE TÉLÉCHARGEMENT : EN AVAL, LE TRAITEMENT DES RESSOURCES TÉLÉCHARGÉES

La plupart des participants n'appliquent **pas de traitement particulier** aux ressources qu'ils téléchargent. En effet, téléchargées en vue d'être lues, les ressources sont classées dans des dossiers, les utilisateurs se constituant ainsi une **bibliothèque personnelle**.

Les ressources peuvent parfois être utilisées dans des articles ou des présentations, ce qui peut entraîner un **retraitement du texte** (transcription) **ou de l'image** (correction, découpage). Dans ces cas précis, les participants ne téléchargent pas toute la ressource, mais une petite portion. Pour extraire ces portions de documents, les participants ont recours à des moyens détournés :

- Si texte océrisé, copier-coller de la portion intéressante ;
- Si texte non-océrisé, capture de la page et transcription manuelle dans un éditeur de texte ;
- Si format image non-disponible, retroconversion de PDF pour les récupérer.

# LE TÉLÉCHARGEMENT : MOTIVATIONS

Différentes motivations animent les utilisateurs avant de télécharger :

- **Accessibilité des documents**, même sans connexion Internet, et **indépendance** vis-à-vis de l'outil numérique, qui ne semble pas toujours fiable ;
  - « [...] *je peux y accéder quand je veux. En tout cas, ça me rend plus autonome.* » (Étudiant en études italiennes).
- Sentiment de **posséder le document numérique** (effet rassurant) ;
  - « *Le fait de télécharger, ça me rassure.* » (Étudiant en études italiennes) ;
  - « [...] *avoir cet objet sur mon ordinateur me donne une sensation de l'avoir [...].* » (Ingénieure de recherche).
- **Réappropriation** des documents (constitution d'une bibliothèque numérique personnelle) ;
  - « *Donc, c'est stocké sous forme de catalogue, mini-catalogue, dans le dossier du projet que je suis en train de mener.* » (Chercheuse en littérature italienne).
- **Enthousiasme** suite à la découverte inespérée d'un document ;
  - « *Toutefois, je suis heureuse parce que je ne pensais pas de la trouver, donc je veux la consulter tout de suite.* » (Doctorante en littérature italienne).
- **Récompense** suite à une recherche longue et complexe ;
  - « *Quand il s'agit de quelque chose que j'ai trouvé après longtemps et dont je sais que le moment pour le retrouver, ce serait long, donc je me dis "Non, j'ai mis beaucoup de temps, alors je le télécharge. À la limite je le jette".* » (Chercheuse en littérature italienne).
- **Téléchargement prévisionnel** (télécharger une ressource au cas où).
  - « *Donc, je préfère faire un écrémage à la source, en me disant "Ça non, je vais pas forcément l'utiliser. Ça oui, c'est l'auteur que je suis en train d'étudier. C'est pas vraiment l'ouvrage, mais on sait jamais".* » (Chercheuse en littérature italienne).



# LE TÉLÉCHARGEMENT : LES INCONVÉNIENTS

Les participants ont mis en évidence un certain nombre d'inconvénients liés au téléchargement :

- **L'oubli** des ressources téléchargées : Tous les participants ont reconnu qu'il pouvait parfois s'écouler un temps long entre le téléchargement d'une ressource et sa consultation. Ce temps long peut être dû au manque de temps lorsque la ressource est téléchargée : « *Ça peut passer un temps très long, parce qu'il se passe parfois que j'ai un moment où je le trouve sur Internet, je le télécharge et j'ai pas le temps tout de suite. Donc, ça peut passer des mois et des mois.* » (Chercheuse en littérature italienne). Dans d'autre cas, la lecture est remise à plus tard, car elle ne correspond pas à la réflexion du moment : « *Des fois, je télécharge et après, j'ai complètement oublié que je l'avais téléchargée et donc, je la télécharge à nouveau en ne sachant pas que je l'avais déjà repérée, parce qu'à ce moment-là, je l'avais déjà vue, mais ce n'était pas dans la réflexion, du coup dans ce moment-là, donc j'ai téléchargé pour après et j'ai oublié.* » (Doctorante en littérature italienne).
- **L'opacité** des noms de fichiers : « *[...] je cherche de me rappeler de la renommer parce que des fois on télécharge la source et c'est en code de nombres, j'arrive plus à retrouver.* » (Doctorante en littérature italienne).
- **Le manque de formats** disponibles, qui entraîne le recours à des solutions palliatives : « *Parce que certaines bibliothèques ont que le format JPEG et du coup, il faut télécharger un ensemble de fichiers. Alors qu'avoir un fichier PDF, ce serait plus intéressant pour faire des recherches, des fois quand c'est océrisé, des recherches plein-texte. Mais, à l'inverse, quand il s'agit de mêmes ouvrages avec des images notamment, moi qui suis en histoire de l'art et avec des collègues doctorantes, on est obligé de rétro-convertir du PDF et de transformer tout ça en JPEG pour pouvoir ensuite intégrer dans des présentations [...] l'image sur laquelle on travaille, de pouvoir aussi la retraiter. Des fois, la copie d'écran, vue la qualité, ça ne suffit pas et un fichier JPEG, c'est plus pertinent.* » (Doctorante en histoire de l'art).



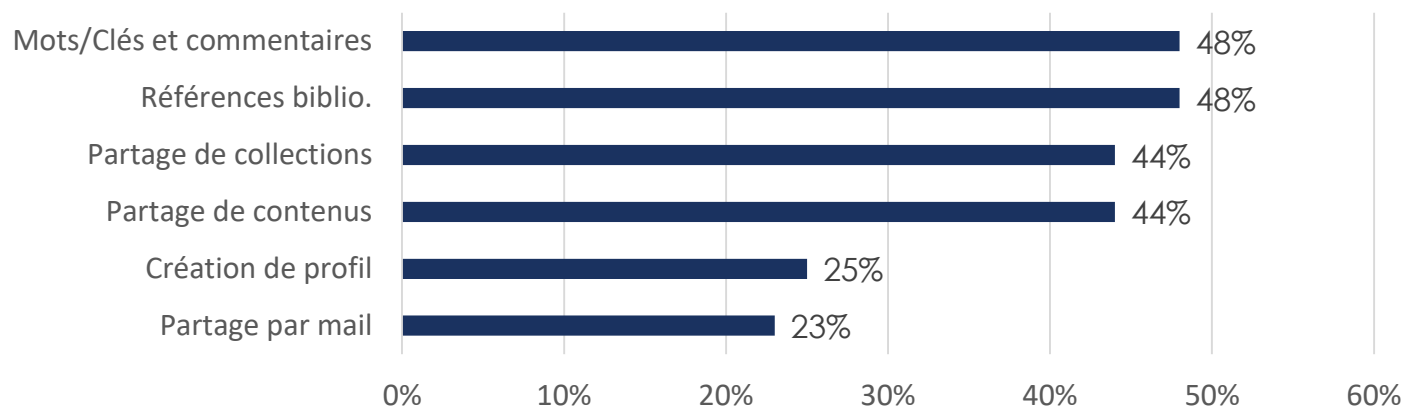
# CONTRIBUTION ET COLLABORATION AU SEIN DES BIBLIOTHÈQUES NUMÉRIQUES

LE POINT DE VUE DES UTILISATEURS



# LES SERVICES D'ENRICHISSEMENT

Q.9 : Si vous pouviez consulter la bibliothèque numérique idéale, parmi ces services, vous souhaiteriez pouvoir... (Plusieurs réponses possibles)



Cette répartition met en évidence différentes activités auxquelles les participants aimeraient contribuer :

- L'**amélioration** de la recherche documentaire (Ajout de tags, de références bibliographiques) ;
- La **description** des documents (Ajouts de commentaires, de contenus externes) ;
- La **réorganisation** des collections (Partage de collections personnelles).

Le choix de ces services a pu être influencé par le Web 2.0, qui a fait de l'ajout de tags et de commentaires une activité commune sur la plupart des sites. Les utilisateurs s'attendraient donc à les retrouver sur une bibliothèque numérique, parce qu'ils font partie de l'**économie d'une page Web**. Toutefois, nous pouvons nous demander s'ils ne témoignent pas également d'une volonté des utilisateurs de **collaborer** avec la bibliothèque, mais aussi avec les autres.

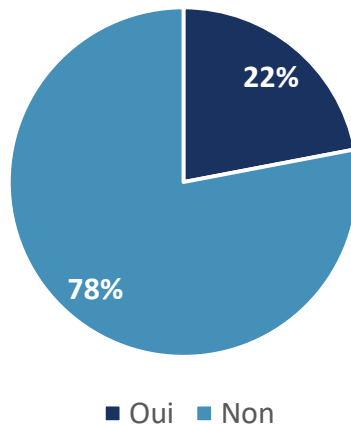
# L'ESPACE PERSONNEL

À travers les entretiens et le questionnaire, il semblerait que les utilisateurs de bibliothèques numériques fassent une distinction entre trois types d'espaces personnels :

- L'espace personnel de type « **réseau social** » : La question 9 du questionnaire (voire slide précédente) a souligné que les répondants n'étaient pas intéressés par les fonctions sociales de type messagerie, « amis »... Le manque d'intérêt des répondants pour les fonctions sociales (profil et partage par mail/réseaux sociaux) pourrait souligner que les bibliothèques numériques ne sont pas vues comme « un réseau social patrimonial » ou comme un espace de sociabilité et d'échanges directs entre utilisateurs, mais avant tout comme des outils de recherche comme le soulignent les espaces personnels suivants.
- L'espace personnel de type « **carnet de lecture** » : Les répondants souhaiteraient accéder à des historiques de leurs consultations et téléchargements, afin de ne plus oublier leurs précédentes activités et d'éviter les recherches redondantes. Cette espace serait également personnalisable avec la possibilité de créer des listes d'ouvrages favoris, sur le modèle des plateformes de lecture type *Babelio* ou *GoodReads*.
- L'espace personnel de type « **espace de travail** » : Les participants aimeraient disposer d'outils de comparaisons d'ouvrages ou d'annotations afin de pouvoir analyser les ressources. Ils envisagent un espace centralisateur, qui réunirait plusieurs outils au même endroit et éviterait ainsi l'éclatement des recherches entre plusieurs plateformes.

# LA COLLABORATION PARTICIPATIVE EN HUMANITÉS : UNE ACTIVITÉ PEU CONNUE

Q.17 : Avez-vous déjà participé à un projet de crowdsourcing (transcription collaborative, correction d'OCR, tagging...) en Sciences Humaines ?



Peu de participants ont déjà participé à un projet de *crowdsourcing* en sciences humaines.

Les raisons avancées par les participants :

- **Manque d'opportunité :**
  - « Pas eu l'occasion » (Post-doctorante en philologie) ;
  - « Non ho avuto opportunità » (Doctorant en philosophie) ;
  - « There was no such opportunity so far for me » (Étudiante en littérature).
- **Manque d'information :**
  - « Intéressant, mais pas connu au sein de mon réseau » (Étudiant en info/com) ;
  - « Non so cos'è » (Etudiante en lettres).
- **Discipline non-concernée :**
  - « Mon activité n'est pas concernée » (Professionnel du patrimoine) ;
  - « Non è il mio campo di lavoro » (Professeure).
- **Manque d'intérêt :**
  - « Aucun intérêt » (Chercheuse) ;
  - « Peu d'intérêt pour ce type d'initiative » (Enseignante-chercheure).

## COLLABORER : AVEC QUI ?

Les entretiens ont mis en avant une véritable **volonté de collaborer** avec la bibliothèque numérique d'une part et avec les autres utilisateurs d'autre part. Certains participants ont fait preuve d'un véritable enthousiasme et considèrent les bibliothèques numériques collaboratives comme la prochaine étape pour ce type de ressources et pour le travail scientifique :

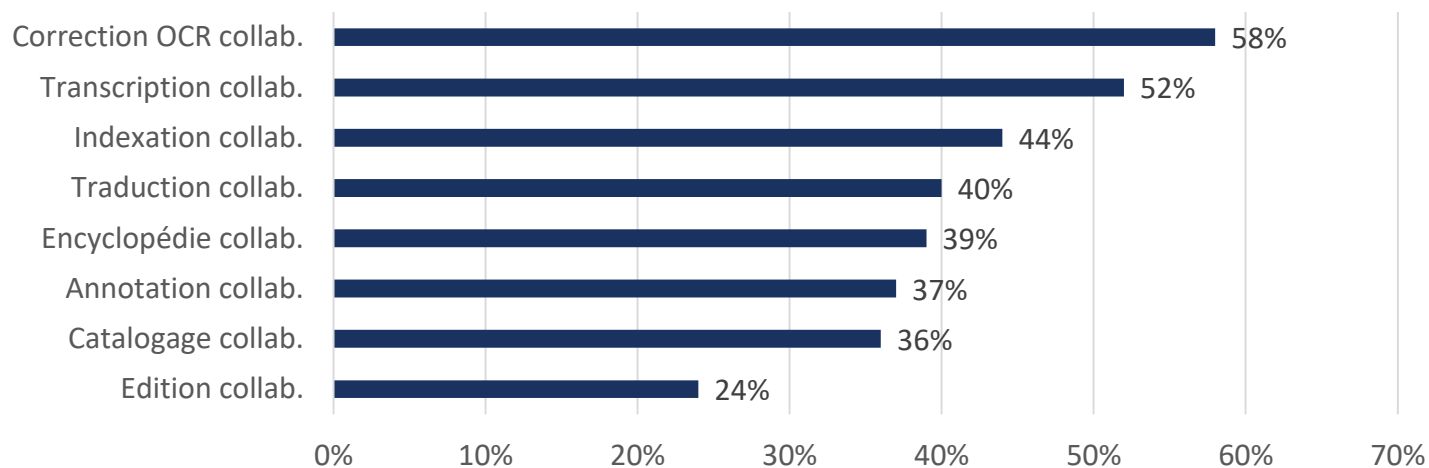
- « *On n'attend que ça !* » (Conservateur de bibliothèque) ;
- « *De toute façon, je pense que tout travail collaboratif ne peut être que bénéfique à tout le monde en fait. C'est fini le temps où on travaille chacun dans son coin.* » (Ingénieure d'étude).

Les participants sont plus divisés à propos du profil de leurs potentiels « collaborateurs » :

- Certains souhaitent collaborer **avec des personnes qui partagent les mêmes intérêts**, qu'ils soient professionnels ou amateurs éclairés ;
- D'autres sont plus nuancés et préféreraient travailler **avec leurs pairs**.

## COLLABORER : COMMENT ?

Q.20 : Parmi les services collaboratifs suivants, lesquels souhaiteriez-vous voir au sein d'une bibliothèque numérique ?



Ces résultats s'inscrivent dans la lignée des résultats obtenus pour les services interactifs : les utilisateurs souhaitent collaborer à travers des services d'**enrichissement** et d'**amélioration de la qualité** des contenus (corrections d'OCR, transcription et indexation). La **correction d'OCR** se distingue des autres services proposés. C'est une activité qui ne demande pas de compétences particulières, contrairement à la réalisation d'éditions ou au catalogage. Ce service n'entraîne également pas d'engagement intellectuel et temporel fort (aucun sentiment d'obligation). Ce choix peut également être lié au profil des répondants : un public d'experts, avec un fort intérêt pour la recherche plein-texte et qui a donc pu être confronté aux problèmes de qualité des OCR. Enfin, contrairement aux autres activités, la correction d'OCR n'est pas rattachée à une profession précise et n'est donc pas soumise à des normes : c'est une activité accessible au plus grand nombre, qui n'engage pas de responsabilité scientifique forte.

# TROIS VISIONS DE LA COLLABORATION

Les entretiens ont permis de préciser les résultats du questionnaire en faisant apparaître trois formes de collaboration différentes, liées à l'activité des participants :

- La **collaboration professionnelle** (Chercheurs et doctorants) : Intérêt pour le partage de connaissances et la constitution de réseaux. Services envisagés → ajout de références bibliographiques, espace de discussion.
- La **collaboration pédagogique** (Étudiants) : Intérêt pour l'aide documentaire et les échanges de conseils bibliographiques entre étudiants et professeurs. Services envisagés → ajout de commentaires en vue de faire de la préconisation d'ouvrages.
- La **collaboration professionnelle** (Conservateurs de bibliothèques) : Invitation des utilisateurs à participer à certaines missions des bibliothèques. Services envisagés → indexation, « catalogage enrichissant » (i.e. guidé par les bibliothécaires).





# PERSPECTIVES



# LES ATTENTES DES UTILISATEURS

L'étude utilisateurs *Fonte Gaia* a souligné des attentes dans trois domaines, à savoir la recherche, l'analyse et l'export des ressources numériques :

- Des fonctionnalités de **recherche** plus performantes (surtout la recherche plein-texte) et des listes de résultats plus pertinents ;
  - « *Obtenir une version OCR full text de bonne qualité.* » ;
  - « *L'essentiel de ce que je recherche dans le stockage d'ouvrages numérisés est de pouvoir y faire des recherches par mots-clés.* »
- Des fonctionnalités permettant l'**analyse** des contenus (outils de traitement d'images, espace de travail) ;
  - « *[...] la possibilité de pouvoir peut-être voir le texte dans une autre lumière, ça pourrait effectivement aider.* ».
  - « *La confrontation [d'ouvrages], je pense que c'est essentiel, mais ça, je ne l'ai pas trouvé vraiment.* ».
- L'**accès** à une grande diversité de formats, afin de garantir la **transparence** des ressources et de pouvoir les réutiliser.
  - « *Téléchargement de différents formats possible et différentes résolutions.* » ;
  - « *Access the underlying source format.* » ;
  - « *Download source files, compute images, APIs.* » ;
  - « *To download plain text versions of primary materials.* » ;
  - « *Zotero compatibility and other metadata exports.* ».

# LES ATTENTES DES UTILISATEURS : LE CAS DE LA COLLABORATION

Les services contributifs n'apparaissent pas comme une attente chez les utilisateurs. Spontanément, ces derniers n'envisagent pas ce type de services. Nous pouvons attribuer cette réaction au fait que ce sont des services encore peu présents en bibliothèques numériques et peu connus des utilisateurs. Ils sont donc **difficilement envisageables et imaginables**. Nous pouvons également supposer que certains utilisateurs ne perçoivent pas (encore) les bibliothèques numériques et les humanités comme un espace où des services participatifs (inspirés du *crowdsourcing*) auraient leur place.

Toutefois, les entretiens ont souligné un **intérêt** et une forme de **curiosité** pour les services de ce type. Les participants, peu importe le type de collaboration souhaité (voir p. 41), envisagent la collaboration entre utilisateurs comme un support dans leurs recherches ou leurs activités professionnelles/scientifiques, comme un moyen de bénéficier de l'expérience et de l'avis des autres. Finalement, les utilisateurs reproduisent sur la bibliothèque numérique des **pratiques développés dans le monde analogique**, où la recommandation et le recours aux avis de ses pairs sont courants (Bishop, 1999).

Paradoxalement, alors que le Web est considéré comme le monde l'ouverture et du partage, il semblerait que sur les bibliothèques numériques, les utilisateurs aient une **navigation solitaire**. Les services contributifs sont alors imaginés par les participants comme une manière de faire de la préconisation ou d'obtenir des avis et connaissances des autres, en vue de **rationaliser l'information** fournie par la bibliothèque numérique. Ce serait donc vers la constitution de **communautés d'entraide et de partage** que les bibliothèques numériques devraient se tourner en priorité.

# RÔLES, SERVICES ET FONTE GAIA BIB

A partir des résultats de l'étude utilisateurs et des objectifs du projet, nous avons pu définir un **modèle de bibliothèque numérique enrichie et participative** pour *Fonte Gaia Bib* (tableau p. 45). Les services identifiés se divisent en **3 catégories** : les services de consultation/recherche, les services d'analyse et les services contributifs. Ces services seront implémentés sur l'interface de Fonte Gaia Bib et testés avec un panel d'utilisateurs.

Chaque service a ensuite été réparti en fonction de **trois rôles utilisateurs**, identifiés au cours de l'étude utilisateur :

- Le **lecteur passant** : C'est un lecteur éphémère, qui s'apparente parfois à un collectionneur. Il collecte des ouvrages de bibliothèque numérique en bibliothèque numérique et favorise la lecture sur son ordinateur.
- Le **lecteur actif** : Il se caractérise comme un lecteur en ligne et met l'accent sur des services en liens avec la recherche d'informations.
- Le **lecteur expert** : Il perçoit la bibliothèque numérique comme un espace de travail et attend qu'elle lui propose des services d'analyse et d'export de contenus, en vue de leur réutilisation.

Ces rôles représentent les différents états qu'un utilisateur de bibliothèque numérique peut occuper. En fonction de ses objectifs et de la bibliothèque numérique consultée, un utilisateur peut successivement investir plusieurs rôles. Ces derniers ont également été simplifiés afin de faciliter et d'harmoniser le développement de la bibliothèque numérique.

# RÔLES, SERVICES ET FONTE GAIA BIB

RÔLES	CONSULTATION	ANALYSE	CONTRIBUTION
Le lecteur passif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultation :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recherche plein-texte</li> <li>• Lecture active (dictionnaires, traduction, annotations, etc.)</li> </ul> </li> <li>• Export</li> <li>• Partage</li> </ul>		
Le lecteur actif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espace lecteur :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Historique</li> <li>• BN personnelle</li> <li>• Collections personnalisées</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espace de travail :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparaisons</li> <li>• Traitement d'images</li> <li>• Annotations (surlignage, marquage, commentaires)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suggestions de num.</li> <li>• Tags</li> <li>• Réf. Bibliographiques</li> <li>• Espace de discussion</li> </ul>
Le lecteur expert	--	--	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publication de travaux sur FG Bib (Utilisateurs choisis) : éditorialisation, parcours de lecture, éditions numériques.</li> </ul>

# BIBLIOGRAPHIE

## Ressources sur *Fonte Gaia* :

- *Fonte Gaia Bib* (version beta) : <http://fontegaia.eu>
- *Fonte Gaia Blog* : <http://fontegaia.hypotheses.org>
- Twitter du projet : @fontegaiablog

## Publications sur l'étude utilisateurs *Fonte Gaia* :

- Leblanc Elina, « À la découverte des utilisateurs de bibliothèques numériques : Les résultats du questionnaire Fonte Gaia », *Fonte Gaia Blog*, 2016 : <http://fontegaia.hypotheses.org/1902>.
- Leblanc Elina, « Top-Down and Bottom-up Approaches to Identify the Users, the Services and the Interface of a 2.0 Digital Library », in Kamps J., Tsakonas G., Manolopoulos Y., Iliadis L., Karydis I. (eds) *Research and Advanced Technology for Digital Libraries*. TPD L 2017. Lecture Notes in Computer Science, vol. 10450, 2017 : [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-67008-9\\_59](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-67008-9_59).
- Leblanc Elina, « 'Pour moi et concernant mes recherches, c'est devenu un outil indispensable' : Perceptions des utilisateurs sur les bibliothèques numériques et sur leurs pratiques. Les entretiens *Fonte Gaia* », *Fonte Gaia Blog*, 2017 [À paraître].
- Leblanc Elina, « Designing a Digital Library Interface from a User Perspective and its Applications to Digital Scholarly Editions: Results of the Fonte Gaia Questionnaire », in *Digital Scholarly Editions as Interfaces*, 2017 [À paraître].

# BIBLIOGRAPHIE

Références citées dans le présent rapport :

- Bawden David et Vilar Polona, « Digital Libraries : to meet or manage user expectations », *Aslib Proceedings*, 2006.
- Bishop Anne, « Making Digital Libraries go : Comparing Use Across Genres », *Proceedings of the Fourth ACM Conference on Digital Libraries*, 1999.
- Blackwood Alan, *Europeana User Survey*, 2014.
- Bonneau Jacques, *Enquête auprès des usagers de la bibliothèque numérique Gallica*, 2017.
- GMV, *Évaluation de l'usage et de la satisfaction de la bibliothèque numérique Gallica et perspectives d'évolution*, 2012.
- McGann Jerome et Nowviskie B., *Nines, a federated model for integrating scholarship*, 2005.
- Varga, « Resource discovery for research and course design », in *User Studies for Digital Library Development*, 2012.