

LECTURE COMPLÉMENTAIRE 5

SUR LES ÉTUDES D'USAGERS

Gagnon-Arguin, Louise (19%). “ Les questions de recherche comme matériau d'études des usagers en vue du traitement des archives ”. *Archivaria*, no 46 (Fall), p.86- 102.

Cet article présente les résultats d'une recherche sur l'utilisation des questions de recherche à des fins de traitement des archives. Il fournit surtout un modèle d'analyse de ce matériau facilement disponible à l'archiviste.

Présentation d'une recherche sur l'élaboration d'un programme d'études des usagers et de leurs besoins



Louise Gagnon-Arguin

*École de bibliothéconomie et des sciences
de l'information, Université de Montréal*

Depuis trois années déjà, nous avons amorcé une recherche sur les besoins des usagers des services d'archives. Le volet de cette recherche portant sur la collecte des données est maintenant terminé et c'est la première fois que nous faisons une synthèse sur le sujet. C'est un plaisir de le faire dans le cadre du congrès de l'Association des archivistes du Québec puisque ces assises regroupent les archivistes les plus engagés dans le milieu archivistique québécois, qu'ils sont sûrement ceux les plus susceptibles d'être intéressés par une telle recherche et d'en utiliser éventuellement les résultats.

Dans cet exposé, je présenterai surtout les différents volets de la méthodologie de travail utilisée en ajoutant des commentaires sur les résultats obtenus et en tirant quelques conclusions sur l'utilisation de l'une ou l'autre des parties de cette méthodologie dans le cadre d'un programme d'études des usagers et de leurs besoins. Compte tenu du fait que l'analyse de l'ensemble de notre recherche n'est pas encore complètement réalisée, il nous est impossible de présenter ici le programme global d'études d'usagers, objectif ultime de notre travail. Toutefois, à travers les différentes enquêtes exploratoires que nous avons menées, l'on peut déjà en voir apparaître les contours et en dégager les grandes lignes.

Après vous avoir abordé la problématique et les objectifs de cette recherche, nous présenterons les différentes parties de la recherche elle-même pour terminer par quelques considérations générales

qui se dégagent à cette étape-ci du travail.

POURQUOI UNE ÉTUDE DES USAGERS ET DE LEURS BESOINS

Cette recherche sur les études des usagers et de leurs besoins est le rassemblement de préoccupations tant professionnelles que disciplinaires provenant d'horizons divers mais convergents.

Dans le milieu archivistique, la connaissance des usagers et de leurs besoins est une préoccupation présente chez tous les archivistes. Différentes réalisations en témoignent. Les rapports annuels en font état, des enquêtes sporadiques sont menées, des programmes de promotion sont mis en place, les instruments de recherche sont améliorés régulièrement. De plus, le discours des professionnels souligne constamment la nécessité de répondre aux besoins des clientèles sans toutefois être très explicite sur les moyens d'y arriver. La présence de ce souci professionnel nous invitait donc à approfondir ce thème et à en étudier la problématique.

De plus, très engagée dans l'élaboration des normes de descriptions des documents d'archives avec les RDDA, j'étais à môme de constater la part importante jouée par la connaissance des usagers et de leurs besoins comme informations nécessaires à l'utilisation des normes elles-mêmes. C'est sur cette connaissance que peuvent s'appuyer, entre autres, les choix de niveaux de

description, l'élaboration de la zone de descriptions archivistiques, l'identification des points d'accès.

Le problème de l'indexation qui y est relié a été soulevé dans le rapport du Groupe de travail sur l'indexation par sujet, *L'indexation par sujet en archivistique*. Le premier chapitre de cet ouvrage porte sur la nécessité de connaître les usagers et une recommandation de ce rapport porte sur les recherches nécessaires sur les besoins des usagers.

Nous recommandons que des ressources financières soient accordées pour entreprendre la recherche appliquée aux besoins et au comportement des utilisateurs d'archives, dans le but d'améliorer l'accès aux documents d'archives'

Donc, il devenait urgent, pour une bonne utilisation des RDDA à des fins de description et en vue du repérage, que des recherches soient menées sur ce sujet. C'est donc à partir de cet ensemble de considérations que j'ai décidé de présenter un projet de recherche à un organisme subventionnaire, projet qui a été accepté par le FCAR en 1994.

Études antérieures

Il y a déjà eu plusieurs études menées sur les usagers et leurs besoins, particulièrement dans les années 1980 et surtout aux États-Unis. Elles ont mené par des archivistes mais aussi, dans d'autres milieux apparentés, par des bibliothécaires et des spécialistes en sciences de l'information.

La littérature sur les études d'usagers couvre trois aspects: pourquoi étudier les besoins des usagers, quelles sont les méthodes utilisées pour étudier les besoins des usagers et sur quoi doit porter l'étude des besoins des usagers.

¹ Bureau canadien des archivistes (1992). *L'indexation par sujet en archivistique*. Ottawa, p. 130.

Les études en archivistique portent, entre autres, sur des clientèles en particulier (chercheurs universitaires, administrateurs, etc.), un milieu spécifique (telle université, par exemple), l'utilisation de certains fonds d'archives (fonds d'hommes politiques, fonds de groupes ethniques) ou encore sur certains volets des services de références d'archives ².

Deux études ont particulièrement retenu notre attention dans le cadre de notre recherche. La première a été réalisée par un archiviste américain, Paul Conway', étude dans laquelle il proposait le développement d'un programme d'études d'usagers comportant deux axes permettant le croisement et la complémentarité des résultats. D'un côté, Conway basait son étude sur les objectifs de l'évaluation: qualité des services, conservation de l'information et valeurs de l'information. À chacun de ces objectifs correspondent cinq niveaux de réponses qui réfèrent à des groupes d'usagers différents et à des méthodes diverses. L'originalité de cette méthode est de permettre, à n'importe quel niveau, de faire des recoupements entre les trois objectifs.

Une autre recherche a aussi été à la base de notre démarche. Il s'agit cette fois d'une recherche menée en sciences de l'information par le professeur Brenda Dervin ⁴. Mme Dervin a émis l'hypothèse que les besoins des usagers s'expriment par leur comportement en situation de problèmes les amenant à décrire la situation vécue, les besoins identifiés et la façon dont la réponse est trouvée.

² Voir la bibliographie du chapitre 2 de l'ouvrage sur l'indexation par sujet en archivistique à cet effet.

³ Paul Conway (1986). « Facts and Frame Works; an Approach to Studying the Users of Archives ». *American Archivist*, vol. 49, p.393-407.

⁴ Brenda Dervin and Kathleen Clark (1987). « ASQ : alternative tools for information need and accountability assessments by libraries ». Belmont, Pennsylvania Library System.

C'est donc en tirant **parti** de ces différentes approches des études d'usagers et de leurs besoins que **nous** avons mis en place un plan de recherche susceptible de permettre le développement d'un programme d'études des usagers.

OBJECTIFS ET LIMITES DE LA RECHERCHE

L'objectif général de la recherche était de développer un programme d'étude d'usagers des archives définitives.

Les objectifs spécifiques sont

- d'élaborer et réaliser des **enquêtes** propres à chacun des volets du programme d'études d'usagers;
- d'évaluer la pertinence de chacune de ces enquêtes et son **applicabilité** dans les milieux archivistiques;
- d'évaluer les instruments de recherches utilisés comme moyen d'avoir **accès** à l'information dans les archives.

Nous avons **fixé** les limites de notre recherche aux usagers des archives **définitives** tout en étant conscients qu'il existe aussi des usagers des archives courantes. Un tel **choix** était **nécessaire** à la *réalisation de l'expérience*. Il s'agira maintenant de voir si un tel programme est applicable aux archives courantes, en quoi **il doit** en **différer** s'il y a lieu et comment les approches de ces clientèles peuvent se retrouver dans une

même étude d'usagers.

Le **projet** de recherche réalisé depuis trois ans nous a **permis** de recueillir différentes données. Toutefois, ce n'est pas la **collecte** des données qui est le but premier de notre étude **mais plutôt** l'évaluation de l'analyse de ces **données** afin de **mesurer** en quoi **elles** peuvent être utiles pour la connaissance de l'utilisateur. En d'autres mots, une fois l'analyse des **données** réalisée, tout commence pour notre recherche puisqu'il faut **ensuite** voir en quoi cette analyse est **révélatrice** de l'utilisateur, de ses comportements et de ses recherches. Notre **projet** de recherche ne **constitue** qu'une **méthode** de travail en vue de l'élaboration d'un programme d'études d'usagers et de leurs besoins.

MÉTHODOLOGIE UTILISÉE

Notre recherche s'est effectuée à partir d'enquêtes exploratoires réalisées sur trois années. Notre expérimentation a porté sur trois milieux différents: les centres d'archives québécois, un centre d'archives en particulier à savoir les ANQ Chaudière-Appalaches et une clientèle en particulier, les chercheurs universitaires en histoire du Québec. Le tableau suivant présente les milieux et les clientèles visés par ces enquêtes, l'objet des enquêtes elles-mêmes, les données qui se sont ajoutées en cours de route et les analyses que nous en avons tirées.

Tableau 1
Enquêtes réalisées dans le cadre du projet
de recherche

Milieux, clientèles et données	Types d'enquêtes et d'analyses
Tous les services d'archives du Québec	Enquête sur les statistiques recueillies

Les chercheurs des Archives nationales du Québec, Centre Chaudière-Appalaches (ANQ-CCA)	<ul style="list-style-type: none"> - enquête auprès des chercheurs qui débutent une recherche - enquête auprès des chercheurs qui rencontrent un obstacle en cours de recherche - enquête auprès des chercheurs qui sont en fin de recherche
Les instruments de recherche des ANQ-CCA	analyse des modes d'accès dans les instruments de recherche
Les sujets de recherche aux ANQ-CCA	analyse des sujets recherchés et des méthodologies de recherche utilisées en vue d'avoir accès à l'information
Les chercheurs universitaires en histoire du Québec; professeurs des universités, étudiants du 2e et 3e cycle	enquête sur leurs sujets de recherche et la place des archives comme sources d'information

Pour les besoins de cet exposé, nous nous en tiendrons à la présentation des enquêtes que nous avons menées en précisant les objectifs et le contenu de chacune d'elles et en tirant quelques conclusions préliminaires auxquelles nous sommes arrivées.

Le.9 statistiques

La première enquête que nous avons réalisée portait sur les statistiques recueillies par les services d'archives ainsi que l'utilisation qui en sont faites par les service eux-mêmes. Cette enquête a été adressée à 128 services d'archives

au Québec¹ et 60% d'entre eux nous ont retourné une réponse.

L'objectif de cette enquête était de connaître les types de renseignements retenus comme éléments de statistiques et d'évaluer à quelles fins ils étaient utilisés². À cet effet, les informations

¹ Nous n'avons pas tenu compte de la grandeur des services d'archives dans la compilation de nos données puisque ce facteur n'influait pas les résultats de notre recherche puisque l'objectif visé était de constituer « une liste » des renseignements recueillis.

² Pour les besoins de l'enquête, nous n'avons pas tenu compte des renseignements recueillis par le ministère de la Culture et des Communications du Québec ainsi que ceux de Statistiques-Canada. Ceux-ci feront l'objet de l'analyse

demandées portaient sur le service lui-même, sur les renseignements recueillis relatifs aux usagers (renseignements personnels et renseignements par rapport à leur recherche), sur les catégories et sur les supports de documents consultés ainsi que sur l'utilisation de ces renseignements.

Après une étude sommaire des résultats de cette enquête, une première conclusion s'impose: les statistiques tenues par les différents services d'archives sont très variées tant par leur contenu que leur fréquence et même leur utilisation.

Les statistiques de chacun des services répondants sont variées tout en se reportant au même sujet. Ainsi, certains services ne retiennent que le nom de l'utilisateur tandis que d'autres exigent aussi l'un ou l'autre des renseignements suivants: but de la recherche, lieu de travail, adresse personnelle, numéro de téléphone. Les statistiques sont aussi uniques en ce qu'elles ne peuvent être utilisées que dans le service, même si les informations demandées sont les mêmes que dans d'autres services. Elles le sont parce que leur calcul se fait souvent sur des bases différentes. Ainsi, le nombre d'utilisateurs est parfois calculé au nombre d'entrées dans le service ou au nombre d'entrées dans une journée ce qui donne comme résultat un utilisateur ou deux par jour selon le mode de calcul. Certains services calculent le nombre de visiteurs venant pour une visite organisée au même titre que le chercheur venant pour consulter les archives. Elles sont uniques aussi parce que certaines informations ne sont recueillies que dans quelques-uns d'entre eux comme, par exemple, le type de documents consultés.

Par contre, sur un point, tous les services d'archives agissent de la même façon. Tous utilisent les statistiques à des fins administratives. Il est assez logique qu'il en soit ainsi puisque les statistiques constituent, pour un service de

et des recommandations éventuelles sur ce sujet dans la suite de notre travail.

diffusion, une des mesures pour juger de son utilisation. Toutefois, compte tenu de la diversité des formes de statistiques, aucune étude comparative ne peut être menée entre différents services d'archives ce qui en limite l'utilisation au seul service qui les recueille.

Les statistiques des services d'archives méritent d'être étudiées de façon plus approfondie tant par rapport à leur usage qu'en fonction d'autres données comme celles concernant les outils de recherches ou les recherches elles-mêmes. Ne faudrait-il pas distinguer les statistiques administratives des autres formes de statistiques compilées? Quels renseignements servent plutôt des objectifs de rentabilité du service ou plutôt des objectifs de conservation des archives? Qu'est-il utile de savoir sur les recherches des utilisateurs et à quelles fins ces renseignements peuvent-ils servir? C'est dans cette optique que les statistiques, intégrées à un programme d'études d'utilisateurs et de leurs besoins, pourront éventuellement être rentabilisées.

Enquêtes auprès des utilisateurs

Les enquêtes auprès de la clientèle de services d'archives voulaient rejoindre ces utilisateurs à trois étapes de leur recherche à savoir, au début d'une recherche, au moment où ils rencontrent un obstacle au cours de leur recherche et à la fin de cette recherche.

L'objectif de l'enquête auprès des utilisateurs débutant une recherche est de mesurer leur degré de familiarité avec le processus de consultation des archives, d'identifier leur stratégie de recherche prévues et les instruments de recherche qu'ils prévoient consulter. Les questions spécifiques à ce questionnaire portaient sur la façon dont il avait connu le service d'archives, sur son degré d'expérience de consultation des archives, sur son niveau de connaissances des instruments de recherche, sur les fonds et collections susceptibles de l'intéresser et les

L'objectif de l'enquête auprès des usagers qui rencontrent un problème en cours de recherche est d'identifier la nature des obstacles rencontrés, d'analyser la démarche suivie pour surmonter cet obstacle et de mesurer le degré de satisfaction des usagers relativement à la démarche suivie et au résultat obtenu. Les questions spécifiques à ce questionnaire portaient sur la nature de l'obstacle rencontré, la forme d'assistance utilisée, la source d'informations utilisée et le type d'informations obtenu.

L'objectif de l'enquête auprès des usagers à la fin d'une recherche est d'évaluer le degré de satisfaction des usagers relativement à l'utilisation des outils d'accès et des documents d'archives. Les questions spécifiques à ce questionnaire portaient sur le processus d'accès, l'utilité des instruments de recherche, le degré de facilité de consultation des archives et la pertinence des informations obtenues.

Compte tenu des interrelations entre ces questionnaires d'enquêtes, leur contenu comportait aussi des informations communes. Ces informations portent sur le genre de recherches en cours (selon les genres identifiés au comptoir d'inscription des usagers), sur le sujet de recherche, le but de leur recherche, le domaine principal et le domaine secondaire de recherche (selon le code Clader¹). D'autres informations portent sur l'utilisateur lui-même, son statut, son employeur, son niveau de scolarité et l'utilisation qu'il fait de l'informatique.

Ces enquêtes ont été menées dans un service d'archives, celui des Archives nationales du Québec, centre de Chaudière-Appalaches. Elles

¹ Ce code permet la classification des sujets de recherche. Il est utilisé par le CRSII sur leur formulaire de demandes de recherche. Cette classification a le mérite d'être reconnu, d'

ont été réalisées en février et mars 1997, mois durant lesquels les statistiques préalables nous avaient permis de constater une forte présence de chercheurs les années précédentes (près de 3,000 chercheurs). Nous avons varié les heures de service de la personne qui distribuait l'enquête afin d'aller chercher une meilleure représentativité possible des clientèles ayant choisi de ne pas, au départ, distribuer nos questionnaires à une clientèle représentative et proportionnelle des quatre catégories de recherches dans lesquelles s'inscrivent les chercheurs au comptoir d'accueil à savoir (études, généalogie, administration, autres)². Plus de 200 chercheurs ont accepté de répondre à nos enquêtes.

Dans le cadre de ce texte, nous nous en tiendrons à des considérations d'ordre général sur l'ensemble de ces trois enquêtes puisqu'à elles seules, elles exigent une analyse complexe compte tenu de la richesse et de la variété des informations recueillies. Il s'agit de la pertinence de telles enquêtes et des conditions de leur efficacité.

L'analyse sommaire déjà réalisée permet de croire à la pertinence de telles enquêtes afin de mieux connaître la clientèle qui fréquente les services d'archives. Comme nous l'affirmions au départ, l'archiviste connaît déjà sa clientèle mais cette connaissance est plutôt intuitive. La réalisation d'enquêtes systématiques sur la clientèle et ses caractéristiques, les sujets de recherche et sur les modes de recherche permettront de mesurer ces intuitions et de raffiner cette connaissance. Toutefois, sa pertinence ne sera valable que par la collecte de données comparables à des temps précis (tous les trois ans³ par exemple).

² Cette procédure s'est révélée efficace puisque nous avons retrouvé une clientèle proportionnelle parmi nos répondants.

³ Compte tenu du temps exigé pour la réalisation et l'analyse de telles enquêtes, il faut prévoir des moments pour ce faire. De plus, l'on peut croire qu'il faut au moins trois ans avant que les données aient suffisamment changé

De plus, l'on peut, d'ores et déjà, affirmer que de telles enquêtes doivent être interprétées en relation avec certaines autres données. Par exemple, l'enquête remis aux usagers qui débutaient une recherche au moment où nous leur avons remis un questionnaire, démontre que plusieurs de nos répondants connaissaient assez bien les archives. Quand l'on sait, par d'autres statistiques, que plus de la moitié des usagers n'a fait que dix visites ou moins dans le service durant la période où l'enquête a été réalisée, il faut comprendre alors qu'il s'agit d'usagers réguliers du service qui viennent y chercher une information ponctuelle ou ne requérant qu'une consultation relativement courte dans le temps. Il faut aussi affirmer que les questionnaires d'enquête ne doivent contenir que les informations pertinentes aux objectifs qu'ils visent et par le fait même être assez courts pour ne pas rebuter l'utilisateur qui accepte d'y répondre. De plus, ces enquêtes sont surtout pour l'usage interne au service qui les gère.

Somme toute, ces enquêtes sont riches en informations sur les catégories d'archives consultées, sur les problèmes de consultation qu'elles présentent, sur les instruments de recherche utilisés et sur les modes de consultation. Elles permettent de recueillir des renseignements plus raffinés et donc plus utiles au travail de l'archiviste dans ses efforts de favoriser l'accessibilité à ces sources d'information. Par contre, elles exigent un investissement important en temps pour la collecte et l'analyse des informations recueillies et leur utilisation éventuelle. De plus, ce n'est que par la présence de données sur plusieurs années qu'elles révèlent leur efficacité. Elles doivent faire partie intégrante d'un programme d'études d'usagers.

Enquête auprès d'une clientèle particulière: les chercheurs universitaires

pour justifier une nouvelle cueillette d'information.

L'objectif principal de cette enquête était de connaître les orientations de recherche actuelles et futures des chercheurs universitaires, donc une clientèle susceptible d'utiliser les archives comme ressources documentaires.

Cette enquête a été adressée à tous les professeurs d'université travaillant sur l'histoire du Québec ainsi qu'aux étudiants de deuxième et troisième cycle dont ils dirigent les travaux.

Cette enquête portait sur les aspects suivants: informations générales sur le chercheur, sur les recherches en cours et les recherches futures, sur les archives consultées et leur degré d'utilisation par rapport à d'autres sources.

Une analyse sommaire des résultats obtenus permet déjà de faire ressortir certaines considérations tant par rapport au contenu de l'enquête elle-même qu'aux autres sources possibles d'information pour arriver aux mêmes résultats sans passer par une enquête ainsi qu'aux rôles joués par les services d'archives pris individuellement par rapport à un tel type d'enquête.

Les renseignements recueillis par cette enquête ont permis une « prise de vue » de la perception des chercheurs universitaires par rapport à la consultation et à l'utilisation des archives dans leurs travaux actuels et futurs. Certaines informations peuvent déjà être utilisées par les centres d'archives pour identifier, par exemple, les grandes orientations de recherche ou encore pour connaître les principaux instruments de recherche considérés comme utiles à ces chercheurs. D'autres informations, par contre, ne révéleront leur plein valeur qu'en étant comparé à des données de mêmes types sur plusieurs années. D'où la nécessité de mener ce genre d'enquête de façon répétitive dans le temps afin de pouvoir mesurer les évolutions, les constantes, les émergences ou les baisses d'intérêt de certains

sujets par rapport à d'autres.

Mais faut-il vraiment faire des **enquêtes** auprès des chercheurs afin de connaître les sujets de recherche en cours et pour identifier les changements d'orientation des recherches? Y a-t-il d'autres sources d'informations qui peuvent se révéler aussi utiles tout en exigeant moins d'investissements pour un service d'archives? À cet effet, nous avons **consulté** deux autres sources: les sites WWW des **universités** ou des chercheurs et les rapports **annuels** des principaux organismes subventionnaires soutenant la recherche au Québec, le CRSH et le FCAR. La première source - le site WWW - s'est **révélée** d'inégale **qualité**. Ainsi, plusieurs sites fournissent des informations **très** complètes sur les **projets** de recherche en cours tandis que l'on ne retrouve pas les **projets** de certaines **universités** ou de certains professeurs. De plus, certains sites sont mis à jour régulièrement tandis que d'autres ne le sont pas. Par **contre**, les organismes subventionnaires gardent un état des recherches. Par leur rapport annuel ou à notre demande, nous avons pu **confronter** ces renseignements à ceux que nous avons déjà recueillis. Notre **enquête** fournissait plus de renseignements **mais** par rapport aux sujets de recherche, cette source s'est **révélée être** des plus efficaces tout en **présentant** l'avantage de ne pas **nécessiter** d'investissements **coûteux** comme ceux qu'exige une **enquête**.

Cette **enquête** **soulève** aussi la question de l'**autorité nécessaire** à un **service** d'archives pour administrer une **telle enquête** et la **nécessaire** diffusion de ses **résultats**. Autrement dit, qui peut mener le plus **efficacement** une **telle collecte** d'informations et à **quels** services ces renseignements sont-ils utiles? L'**autorité** qui pourrait se rendre responsable de cueillir cette information nous semble **être** des archives nationales à l'un ou l'autre niveau (provincial ou fédéral) ou un service à qui elles **déléguaient** ce pouvoir. Ce qui est important à retenir, c'est surtout le fait que ce type de renseignements ne

doit être recueilli que par un seul organisme et de façon **régulière** afin de ne pas exiger des chercheurs qu'ils aient à répondre à plusieurs **enquêtes** demandant les **mêmes** informations. Il nous apparaît aussi que les questions et réponses d'une **telle enquête** sont utiles et **même nécessaires** à tous les services d'archives du Québec, **c'est-à-dire ceux** susceptibles de **détenir** les informations utiles à ces recherches. Cette **enquête** **aurait** comme **résultat**, entre autres, de fournir des informations sur des fonds à traiter ou à faire connaître dans des perspectives de nouvelles recherches ou de nouvelles tendances de recherches.

Autres sources d'informations sur les usagers et leurs besoins

Nous voulons souligner, dans cet exposé, d'autres sources d'informations sur les usagers et leurs besoins que nous avons **utilisées** et **analysées**. Il s'agit des questions « brutes » des usagers qui se **présentent** au service de référence et des instruments de recherche **eux-mêmes**.

Les questions des usagers recueillies sur une **année** ont servi d'abord à identifier les sujets de recherche. Leur nombre (plus de 500) **était suffisant** pour permettre une analyse vraisemblable et un jugement de valeur sur cette source d'informations. **Elles** nous ont servi à deux fins, d'abord à connaître les sujets de recherche et **ensuite**, à partir de l'**étude** du cheminement de l'archiviste pour répondre à ces questions, **d'identifier** des **démarches** de recherche-type.

Les questions se sont **révélées** une source **intéressante** d'informations sur les sujets de recherche propres aux chercheurs d'un service d'archives en particulier. Toutefois, il est **nécessaire** de **développer** une **methodologie** d'analyse afin de leur faire rendre tout leur potentiel d'informations. Cette **methodologie** s'appliquera tant à la classification de ces sujets qu'à leur utilisation à des fins d'indexation et de

repérage. Par exemple, le cadre de classification doit permettre de regrouper ces sujets de façon significative malgré la diversité des sujets et de leur niveau différent de profondeur (elles vont du général au particulier). Elle doit aussi tenir compte des instruments de recherche disponibles comme modes d'accès à l'information relative à ces sujets. Cette méthodologie est encore à raffiner mais nous y travaillons parce que les questions posées aux services de références constituent une source d'informations facile à alimenter et n'exigent pas de ressources financières particulières. Toutefois, pour être utiles et crédibles, elles doivent être traitées de façon systématique et articulée.

Nous avons utilisé aussi un autre matériel: les instruments de recherche eux-mêmes. Ce mode d'accès est reconnu comme le lien privilégié entre la question du chercheur et la clé lui offrant la réponse désirée. À cet effet, nous avons constitué une grille d'analyse permettant de regrouper les informations relatives au créateur de l'instrument de recherche, aux groupes de fonds auxquels l'instrument se rattache, à son niveau de description et aux modes d'accès proprement dits (index, tables de matières, etc.). Une analyse sommaire des résultats permet déjà de constater la très variété des modes d'accès à l'information dans les archives et parfois la difficile compréhension de leur logique. L'étude des relations entre les questions et ces modes d'accès permettra d'identifier le chaînon manquant ou le raccordement utile pour établir des liens fonctionnels et favoriser l'autonomie du chercheur dans sa quête d'informations. Il nous reste beaucoup de travail d'analyse à effectuer pour rentabiliser cette partie de notre recherche et surtout pour identifier à quelles conditions les instruments de recherche se révéleront utiles aussi utiles à l'utilisateur qu'à l'archiviste.

Conclusion

Que devrait comprendre un programme d'études

d'utilisateurs? Quelles informations devrait-il fournir? Quelles analyses devrait-il comporter? Voilà autant de questions soulevées par l'expérience que nous avons menée et dont les réponses viendront après la constitution du programme lui-même. Toutefois, quelques considérations générales portant sur différentes parties d'un programme ou encore sur les écueils à éviter ou les difficultés à surmonter apparaissent déjà.

- Les informations utiles à l'étude des usagers et de leurs besoins sont nombreuses et diverses. Elles sont reliées à un ensemble de facteurs provenant tant des usagers eux-mêmes et des genres de recherche qu'ils effectuent- que des types de fonds d'archives et des systèmes de description et de repérage. L'efficacité des études repose sur la complémentarité des informations et la qualité de leur analyse sur la prise en compte de l'éclairage fourni par chacune d'entre elles.

- Certaines informations sur le chercheur ou utiles à la connaissance du chercheur concernent surtout un dépôt en particulier tandis que d'autres sont plutôt d'ordre national ou communes à un ensemble de dépôts. Il s'agit particulièrement des recherches menées dans les universités.

- D'autres informations, pour être utiles, doivent relever de la concertation. Ainsi en est-il des statistiques recueillies dans les dépôts d'archives, comme par exemple, le nombre de visiteurs. Ces statistiques contiennent des informations d'ordre administratif qui sont plus significatives lorsqu'elles peuvent être comparées avec celles d'autres dépôts présentant les mêmes caractéristiques.

- Il faut éviter de recueillir de nombreuses données si l'on ne peut disposer de temps pour les analyser. Il est important de bien cibler les objectifs visés et d'aller chercher les seules informations utiles.

• Le questionnaire d'enquête demeure un instrument courant de collecte d'informations. Certains renseignements ne peuvent être obtenus que par ce mode. Toutefois, plusieurs informations peuvent être recueillies par l'archiviste de référence lors de son travail quotidien en notant, par exemple, les questions des chercheurs. Il faut donc aussi utiliser les sources d'informations qui sont déjà à portée de la main.

• L'observation de la démarche de l'archiviste est significative par rapport à la démarche que devrait faire un chercheur pour arriver à la réponse souhaitée. L'analyse des questions des chercheurs et des réponses des archivistes apporte un éclairage révélateur sur les étapes à franchir entre ces deux pôles. L'approche de Dervin ainsi appliquée révèle toute la richesse de cette mise en situation.

• Nous ne saurions trop insister sur l'importance de la continuité dans les informations recueillies. Les cueillettes régulières d'informations dans le temps sont plus significatives que la quantité d'informations recueillies une seule fois.

Que ce soit pour démontrer la performance d'un service d'archives, pour améliorer l'efficacité des instruments de recherche, pour favoriser le traitement des fonds d'archives ou pour orienter les acquisitions de nouveaux fonds, un programme d'études d'usagers et de leurs besoins se révélera, à n'en pas douter, un outil de plus en plus nécessaire à la saine gestion des archives, particulièrement à l'ère des nouvelles technologies de l'information.