



**MINISTÈRE
DE LA CULTURE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



DIRECTION GÉNÉRALE DES PATRIMOINES ET DE L'ARCHITECTURE
SERVICE INTERMINISTÉRIEL DES ARCHIVES DE FRANCE

LES RECHERCHES HISTORIQUES SUR LES SITES INTERNET D'ARCHIVES PROFILS D'USAGERS, SATISFACTION ET ATTENTES

NOÉMIE COUILLARD

(VOIX/PUBLICS)

BRIGITTE GUIGUENO

(SERVICE INTERMINISTÉRIEL DES ARCHIVES DE FRANCE)

Journée d'étude « Travailler en salle de lecture à l'ère numérique »
Rennes, 16 mars 2022



1	Contexte, objet et méthodologie de l'étude	p.3
2	Les généalogistes et les autres : 3 profils d'utilisateurs	p.7
3	Profils sociodémographiques et culturels des utilisateurs en ligne	p. 10
4	Utilisations des fonds d'archives, pratiques de recherche et liens aux services d'archives	p. 14
5	Satisfaction et améliorations attendues	p. 17
6	La poursuite des questionnaires	p. 20



CONTEXTE, OBJET ET MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

1

SIAF

VOIX/Publics

Mars
2022



DES POLITIQUES D'ACCÈS EN LIGNE TOUJOURS PLUS AU SERVICE DES PUBLICS

- ✓ Presque **500 millions de documents numérisés** à disposition du public (2020)
- ✓ **Amélioration de l'accès à l'information** :
 - ✓ indexation des instruments de recherche
 - ✓ développement d'outils d'aide à la recherche
 - ✓ utilisation d'identifiants pérennes
 - ✓ moteur de recherche interne aux sites (et formulaires spécifiques)
 - ✓ portail fédérateur FranceArchives (2017)
- ✓ Développement et renforcement de l'offre culturelle et pédagogique :
 - ✓ Sur place : ateliers, visites, expositions, résidences d'artistes, projets d'éducation artistique et culturelle, projections de films, jeux
 - ✓ En itinérance : expositions, ateliers, malettes pédagogiques
 - ✓ En ligne : expositions virtuelles, conférences, éditorialisation et valorisation de documents ou de fonds d'archives numérisés, projets participatifs, webséries, réseaux sociaux.



De la fiction à la réalité

Capture d'écran de la websérie « *Mystère aux archives* » conçue par les Archives départementales de l'Aude



Capture d'écran du site des Archives départementales de Corrèze.



DES USAGERS EN LIGNE AU RENDEZ-VOUS

✓ La fréquentation en ligne dépasse largement la fréquentation *in situ* des archives. En 2019 :

- 48,6 millions de connexions,
- 1,7 milliards de pages et d'images vues sur les sites internet des archives.

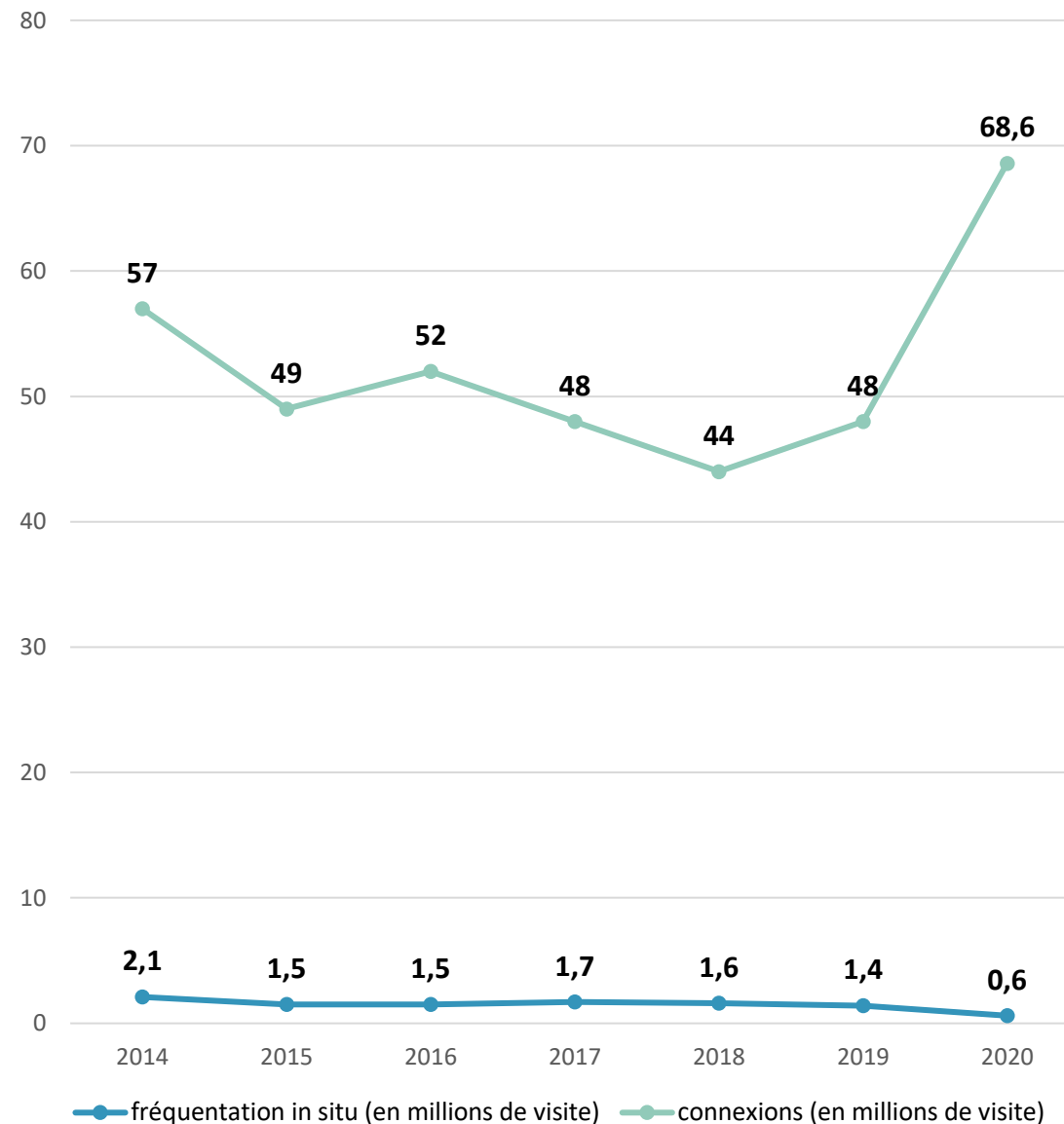
En moyenne jusqu'en 2019:

- **1 usager in situ** (séances en salle, visiteurs d'exposition, scolaires, publics des activités culturelles) **pour 30 connexions en ligne.**
- **1 séance en salle pour 100 connexions**

✓ Pendant le confinement, on constate une forte augmentation des consultations en ligne :

- 68,6 millions en 2020, soit **une hausse de 40%** par rapport à 2019,
- près de **2 milliards de pages et d'images vues.**

Évolution de la fréquentation en ligne et *in situ*





MÉTHODOLOGIE D'ENQUÊTE

QUESTIONNEMENT

- ✓ En 2014, publication de « Qui sont les publics des archives ? Enquêtes sur les lecteurs, les internautes et le public des activités culturelles dans les services d'archives (2013-2014) » par le Service interministériel des Archives de France (SIAF).
- ✓ Pour l'enquête de 2021, le SIAF a souhaité s'inscrire dans la continuité de cette enquête en reprenant les 4 axes de questionnements :
 - **Les profils socio-culturels des usagers**
 - **Leurs pratiques de consultation en ligne**
 - **La satisfaction vis-à-vis des services**
 - **Les attentes concernant les services**
- ✓ Toutefois, des questions ont été ajoutées pour affiner nos connaissances :
 - De nouveaux critères de satisfaction sur la qualité des documents numérisés, la facilité d'utilisation des instruments de recherche et la compréhension des aides à la recherche.
 - Possibilité de choisir parmi de nombreux services ou fonctionnalités proposés : formulaire de recherche global, possibilité de prendre rdv avec un archiviste, géolocalisation des données, informations juridiques sur l'utilisation des documents...
 - Description d'usages ordinaires d'internet : envoi de mail, utilisation de Wikipédia, jeu en ligne...
 - Pratiques de recherche (en salle, sur d'autres sites internet) et évaluation de ses compétences.

DIFFUSION DE L'ENQUÊTE

- ✓ 100 services publics d'archives volontaires
- ✓ Diffusion d'un questionnaire en ligne du 18 janvier au 18 mars 2021 sur chacun des sites participants



Capture d'écran de la page d'accueil des Archives départementales de Guadeloupe

- ✓ **27 723 questionnaires exploitables** : 82% des Archives départementales, 5% des Archives municipales, 4% de FranceArchives, 2% des services à compétence nationale (SCN) et 8% non attribués.
 - Ce nombre très important de réponses fait de l'enquête la **plus grande enquête d'usages et de publics des patrimoines numérisés.**



LA RECHERCHE EN HISTOIRE

2

SIAF

VOIX/Publics

Mars
2022



LA RECHERCHE EN HISTOIRE ?

2 manières d'approcher la recherche en histoire dans l'enquête :

1. Par le but à la consultation :

→ Ils sont **9% à venir pour une recherche historique (n=2588)**

La très grande majorité des répondants vient sur les sites des archives pour des recherches généalogiques : 84%

Les autres motivations à la consultation des sites sont très minoritaires.

2. Par la profession déclarée d'enseignant-e à l'université ou dans une grande école (incluant les vacataires de l'enseignement), encore en activité ou à la retraite :

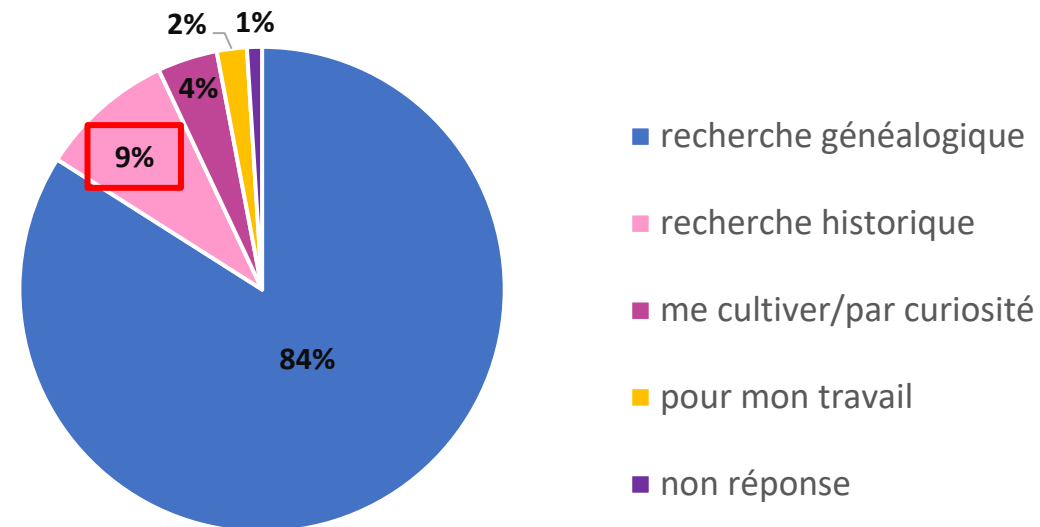
→ **3% des répondants (n=727)**

Ces 2 catégories ne se recoupent qu'en partie :

➤ **29% (n=210) des universitaires déclarent faire de la recherche historique** et 7% consulter dans le cadre de leur travail.

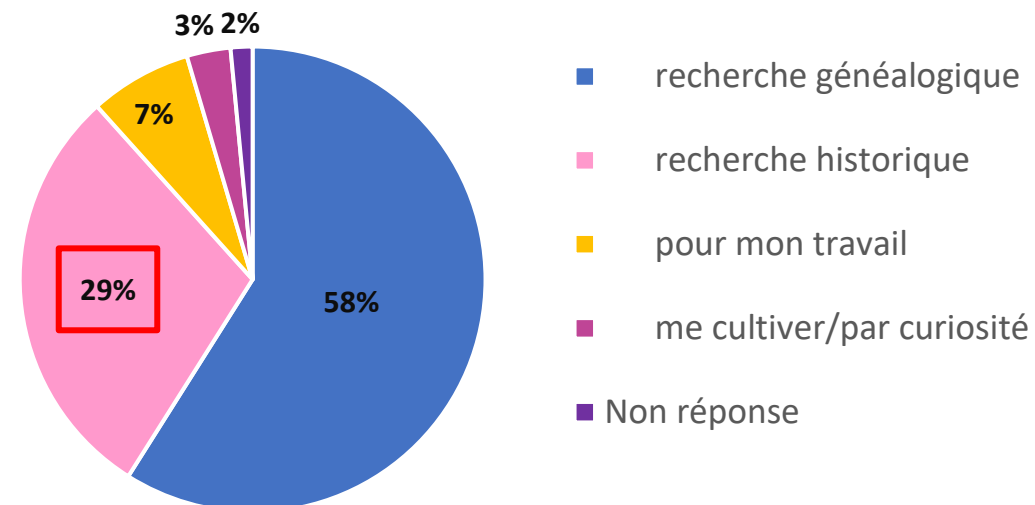
➤ **Les usagers déclarant faire une recherche historique sont 12 fois plus nombreux** que les universitaires déclarant faire une recherche historique.

Motivation à la consultation du site internet



Taux de réponse : 99%

Motivation à la consultation du site internet Chez les universitaires



Taux de réponse : 98%



LES SERVICES ET RUBRIQUES CONSULTÉES EN LIEN AVEC LA RECHERCHE HISTORIQUE

Pour ces 2 catégories d'usagers :

- ✓ les sites d'archives départementales (AD) sont les plus consultés.
- ✓ Ils le sont toutefois un peu moins que pour l'ensemble des usagers et ont tendance à consulter **un peu plus les sites des archives municipales (AM) et des services à compétence nationale (Archives nationales, archives nationales d'outre-mer).**

Les documents en ligne et les instruments de recherche sont les raisons principales à la consultation.

- ✓ La consultation des IR et la préparation d'une consultation en salle sont bien plus fortes que dans l'ensemble > **les fonds utilisés sont moins disponibles en version numérisée et demandent une consultation sur place.**
- ✓ Cette tendance est encore plus forte pour les universitaires en histoire.

Type de services d'archives

	Recherche historique	universitaires - hist	ens.
Archives départementales	78%	67%	89%
Archives municipales	9%	16%	5%
Services à compétence nationale	8%	11%	4%
France Archives	5%	6%	4%

Taux de réponse : 99%

Rubriques consultées

	Recherche historique	universitaires - hist
Consulter des documents en ligne	77%	69%
Consulter les instruments de recherche	37%	50%
Préparer une consultation en salle de lecture	19%	31%
Informations pratiques	7%	16%
Découvrir les activités culturelles des archives	5%	3%
Rubrique «actualités »	5%	3%

Taux de réponse : 98%



PROFILS SOCIODÉMOGRAPHIQUES ET CULTURELS DES PUBLICS EN LIGNE

3

SIAF

VOIX/Publics

Mars
2022



DES USAGERS MASCULINS, ASSEZ ÂGÉS ET DIPLÔMÉS

- ✓ Environ **2/3 d'hommes** > bien plus masculins que dans l'ensemble
- ✓ **Plutôt âgés** : entre 6 à 7 usagers sur 10 ont plus de 55 ans. Les universitaires sont toutefois plus jeunes car il y a plus d'actifs (et moins de retraités). > ils restent plus jeunes que dans l'ensemble.
- ✓ Les **niveaux de diplômes sont hauts**, notamment chez les universitaires historiens qui ont en grande majorité un doctorat. > bien plus diplômés que dans l'ensemble.
- ✓ Les usagers qui sont investis dans une recherche historique sont majoritairement **à la retraite (58%)** et ont une diversité plus importante de niveau de diplôme : ~ la moitié à une licence ou moins et la moitié un master ou un doctorat.
- ✓ **Les usagers travaillant ou ayant travaillé dans le domaine de l'art, des médias ou du patrimoine sont nombreux** : un tiers chez les usagers réalisant une recherche historique et 45% chez les universitaires. > deux à trois fois plus que dans l'ensemble (15%).
- ✓ De manière générale, il y a plus de **visiteurs assidus de musées et de monuments** dans ces 2 catégories d'usagers que dans l'ensemble.

Caractéristiques socioprofessionnelles

	Recherche historique	universitaires - hist
Genre		
Femme	37%	35%
Homme	63%	65%
Age		
Moins de 35 ans	9%	8%
36-55 ans	19%	32%
Plus de 55 ans	72%	60%
Diplôme		
Bac ou moins	24%	4%
Bac+2	12%	1%
Bac+3	9%	2%
Master	39%	25%
Doctorat	15%	69%
Situation professionnelle		
en activité	29%	50%
en recherche d'emploi	2%	1%
retraité-e	58%	40%
élève ou étudiant-e	7%	7%
Professionnel-les de l'art, des médias et du patrimoine	34%	45%



USAGES DES FONDS D'ARCHIVES NUMÉRISÉS, PRATIQUES DE RECHERCHE ET LIENS AUX SERVICES D'ARCHIVES *IN SITU*

4



USAGE RÉGULIERS DES ARCHIVES EN LIGNE

- ✓ En termes d'usages ordinaires d'internet, la majorité des universitaires est très à l'aise et a des usages très fréquents. Du côté des usagers investis dans une recherche historique, la familiarité est moindre, plus de la moitié a une familiarité numérique moyenne ou faible.
- ✓ Sur les habitudes de connexion et de la consultation des sites internet, **peu de différences** existent entre ces 2 types d'usagers :
 - Une très grande majorité a déjà consulté le site depuis lequel il ou elle a répondu
 - Les ¾ le visitent plusieurs fois par mois au moins > c'est moins que dans l'ensemble (les généalogistes ont une consultation quasi quotidienne des sites d'archives).
 - La moitié des usagers utilisent très souvent ce type de sites internet.
- La grande majorité connaît très bien ce type de sites internet
- L'accès en ligne aux archives numérisées et aux instruments de recherche est complètement entré dans les pratiques de recherche, qu'on soit amateur ou professionnel.

Familiarité numérique ordinaire

	Recherche historique	universitaires - hist
Forte	38%	50%
Moyenne	37%	33%
Faible	24%	18%

Habitudes d'utilisation des archives en ligne

	Recherche historique	universitaires - hist
Consultation du site		
Primo-visiteur	16%	15%
Déjà venu	84%	85%
Fréquence de connexion à ce site		
Plusieurs fois par semaine	32%	28%
Plusieurs fois par mois	44%	44%
Moins souvent	24%	28%
Habitude d'utilisation des sites internet d'archives en ligne		
Oui, très souvent	49%	48%
Oui, régulièrement	38%	42%
Pas souvent ou pas du tout	13%	10%



TYPES DE CONSULTATION ET RESSOURCES MOBILISÉES

- ✓ La majorité des usagers réalisent plus souvent des consultations en ligne :
 - 69% chez les usagers réalisant une recherches historiques; 52% chez les universitaires.
- ✓ La consultation de ressources autres que les sites internet des archives est importante :
 - Les **sites de la BnF** constituent des ressources très mobilisées : entre 8 et 9 usagers sur 10, quelque soit sa catégorie.
 - Des **ouvrages papiers, numérisés, des revues papier et des sites internet et blogs spécialisés** sont consultés par la moitié ou plus de ces usagers.
 - Les universitaires sont plus nombreux à les consulter que les usagers investis dans une recherche historique.
- ✓ Les sites généalogiques (gratuits plus souvent que payants) sont aussi utilisés : quel type d'usage ? Quels outils recherchés?
- ✓ Signaux faibles d'évolution des manières de travailler : les réseaux socionumériques spécialisés et les chaînes vidéos sont consultés par env. 10% de ces usagers (même taux que dans l'ensemble).

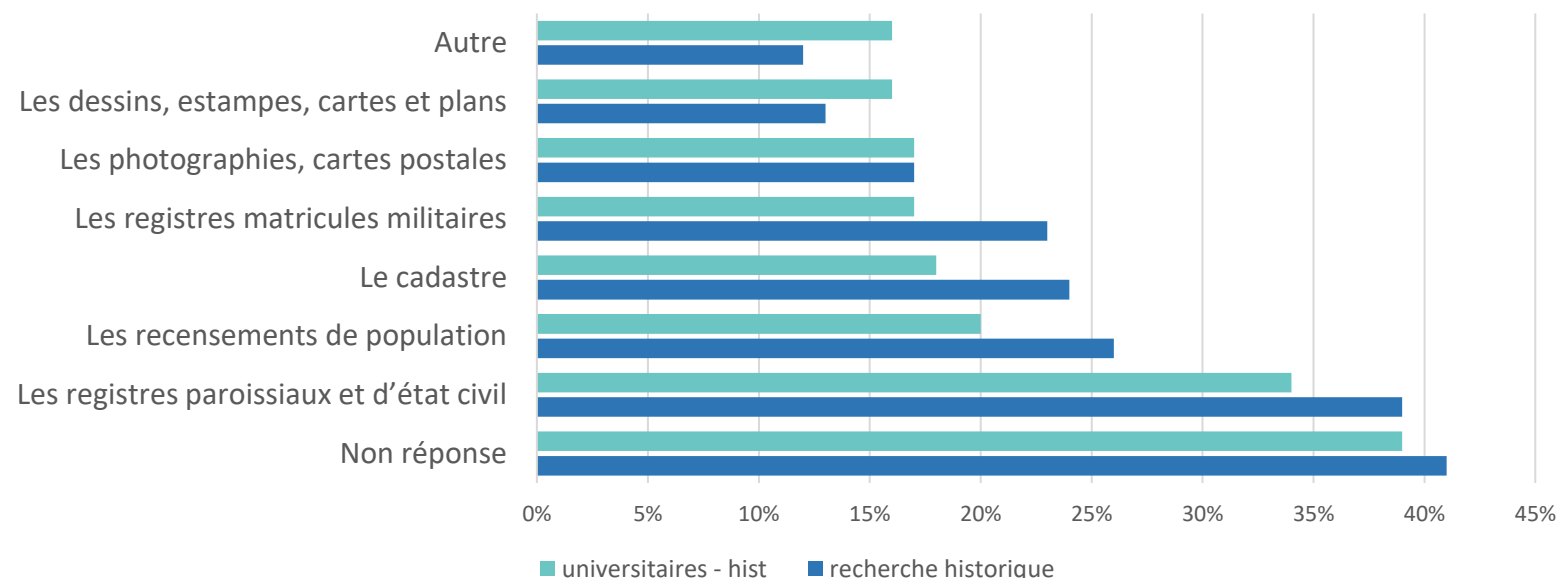
Ressources mobilisées

	Recherche historique	universitaires - hist
Types de consultation		
Plus souvent en salle	13%	23%
Aussi souvent en ligne qu'en salle	18%	24%
Plus souvent en ligne	69%	52%
Autres ressources utilisées habituellement		
Les sites de la BnF (Gallica, data.bnf, Retronews)	85%	94%
Des sites généalogiques gratuits	47%	30%
Les outils wiki	39%	35%
FranceArchives	28%	33%
Les bases du patrimoine (POP, moteur Collections)	28%	31%
Des sites généalogiques payants	22%	18%
Le portail européen des archives	8%	15%
Format des ressources en histoire ou généalogie utilisées		
Des ouvrages papier	84%	89%
Des ouvrages numérisés	65%	79%
Des revues papier	51%	67%
Des sites internet/blogs spécialisés	51%	47%
Des revues en ligne	41%	66%
Des comptes spécialisés sur les réseaux sociaux	10%	7%
Des « chaînes » vidéo (youtube, dailymotion...)	11%	10%



UNE GRANDE VARIÉTÉ DE FONDS CONSULTÉS

Types de fonds numérisés consultés



- ✓ Chez ceux qui consultent les fonds numérisés (~ 60%), il y a **une variété assez importante des types de fonds. Les registres paroissiaux sont les fonds d'archives numérisés les plus consultés (entre 35 et 40% des usagers)**. Les autres fonds sont consultés par un quart ou moins des usagers : recensement de population, cadastre, registres de matricules militaires, photographie, cartes postales, dessins, estampes et cartes géographiques.
- ✓ **À titre de comparaison, les généalogistes** se concentrent très fortement sur 3 types de fonds : les registres paroissiaux et d'état civil (~ 90% les consultent) et des recensement de population (~ 50%) et les registres militaires (~ 45%).
- ✓ **Les universitaires consultent moins fortement chacun des types de fonds proposés** : pas besoin ? Fonds mobilisés trop spécifiques ?



SATISFACTION ET AMÉLIORATIONS ATTENDUES

5

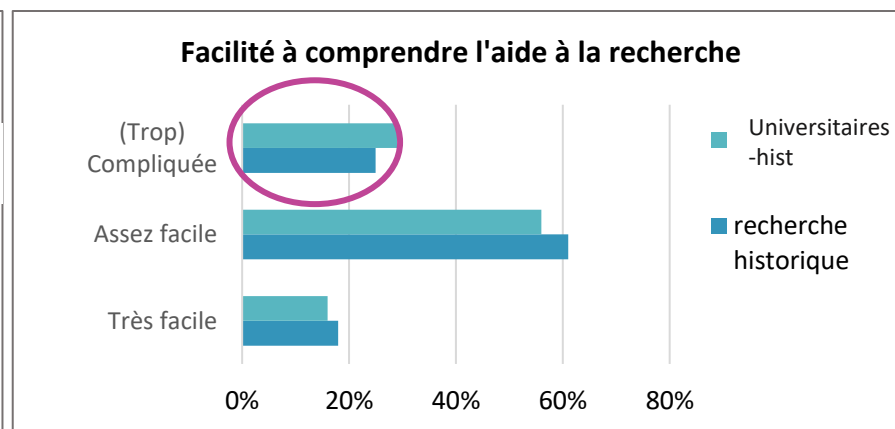
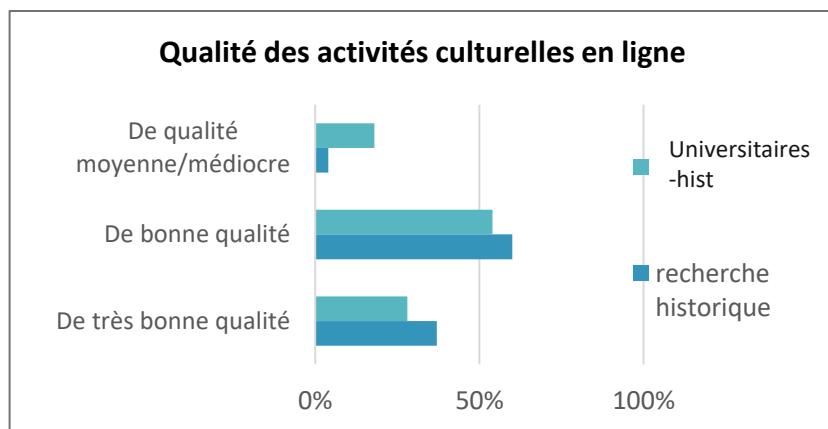
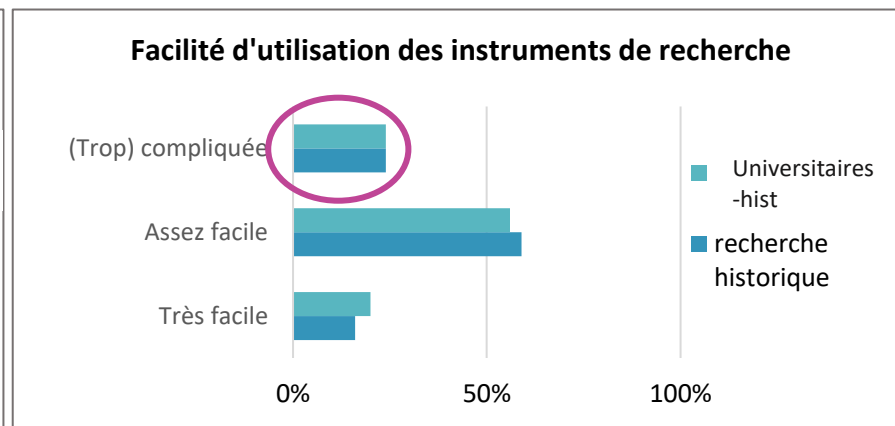
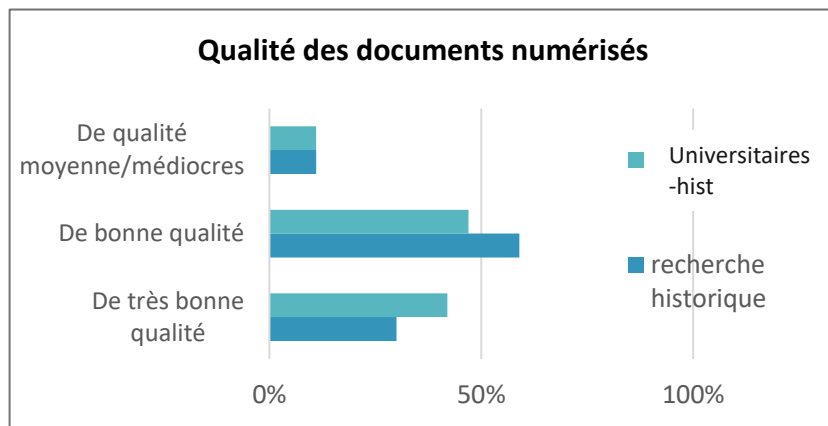
SIAF

VOIX/Publics

Mars
2022



UNE BONNE QUALITÉ DES NUMÉRISATIONS MAIS DES DIFFICULTÉS DE COMPRÉHENSION



- ✓ La numérisation est jugée de bonne qualité en grande majorité. Les universitaires sont un peu plus enthousiastes que les usagers investis dans une recherche historique dans leur ensemble. .
- ✓ **Un quart des usagers jugent (trop) compliquée :**
 - la facilité d'utilisation des IR
 - La facilité à comprendre l'aide à la recherche
- > ce qui appelle à poursuivre **l'amélioration des instruments de recherche (accès, présentation) et l'aide à la recherche.**
- ✓ De manière générale, l'appréciation des instruments de recherche et de l'aide à la recherche dépend plus de l'habitude à utiliser le site internet ou non (première visite ou non) que des caractéristiques socio-démographiques.



DES ATTENTES EN TERMES DE NUMÉRISATION ET DE MÉDIATION

- ✓ Dans le développement de services existants, ces 2 types d'utilisateurs souhaitent autant que les autres la **poursuite de la numérisation (~85%)** et beaucoup plus fortement le développement **des instruments de recherche** (44% pour recherche historique, 56% pour les universitaires) > facilite le travail sur place.
- ✓ **Le téléchargement des documents est le premier service attendu par les utilisateurs faisant des recherches historiques**, alors que pour l'ensemble des répondants, il s'agit de formulaire de recherche thématique > attention forte sur la récupération d'une copie du document et moins sur les outils de recherche.
- ✓ Les utilisateurs investis dans une recherche historique ont des demandes **un peu plus fortes d'entraides** : espaces d'échange et aide en ligne > un peu moins expert de la recherche
- ✓ Alors que les universitaires sont vraiment plus tournés vers l'efficacité de leur recherche : téléchargement, réservation des cotes à distance, espace personnel, etc.

Services attendus		
	Recherche historique	universitaires - hist
téléchargement des documents	60%	68%
formulaire de recherche global	50%	55%
formulaire de recherche thématique	48%	47%
numérisation à la demande	48%	49%
réservation des cotes	33%	46%
espace d'échanges	29%	23%
visualisation des données	27%	29%
ergonomie des visionneuses	25%	28%
aide en ligne	24%	20%
rdv tel/visio avec archivistes	24%	28%
participation collaborative	23%	20%
espace personnel	20%	25%
partage de contenu	20%	19%
précisions juridiques	17%	18%
lexique des archives	16%	17%
infos sur les téléchargements	16%	14%
téléprocédures	15%	18%
réservoir de données manipulables	12%	13%
personnalisation du site	11%	10%
éditorialisation des fds	10%	7%
partage de signets	6%	7%
accès nomade	5%	5%
traductions	5%	4%



LA POURSUITE DES QUESTIONNEMENTS

6

SIAF

VOIX/Publics

Mars
2022



Les résultats présentés dans le rapport *Deux milliards de clics. Enquête sur les usagers en ligne des archives* ouvrent sur un certain nombre de questionnements, qu'il s'agira de poursuivre avec d'autres enquêtes.

- ❖ Le SIAF a mis en ligne les 27 723 réponses à l'enquête sur data.culture.gouv.fr dans le cadre **des politiques d'ouverture des données publiques**. Cette ouverture encourage **les réutilisations** par les citoyens et de manière plus spécifique de futurs approfondissements par toute personne s'intéressant à ce sujet.
- ❖ Pour une majorité des questions soulevées dans le [rapport](#), **l'approche qualitative** est la plus appropriée pour préciser les motivations et les usages réels des publics : entretiens, focus groupes mais également des observations en usage (vidéo-ethnographie).

TROIS PISTES À SUIVRE :

1. Il n'existe **pas de stricte correspondance entre les types d'usagers et les types de services d'archives, ni même entre les types d'usagers et les types de fonds consultés.**

> Comment le comprendre ? Il nous semble que les usagers annoncent des motivations à la consultation qui sont des grands champs d'action (« généalogie », « recherche historique », « dans le cadre de mon métier »...) mais ces catégories sont trop vastes pour percevoir ce qu'ils font concrètement sur le site internet depuis lequel ils ont répondu à l'enquête ce jour-là (préparation de cours, recherche académique, illustrations, etc.)

2. **L'articulation entre numérisation et recherche sur place** est à interroger.

La venue en salle n'est-elle motivée que par l'absence de numérisation de certains fonds ? Y retourne-t-on pour la salle de lecture elle-même et le cadre de travail qu'elle offre ? Est-ce que de nouvelles recherches s'engagent dès lors qu'il existe des numérisations ?

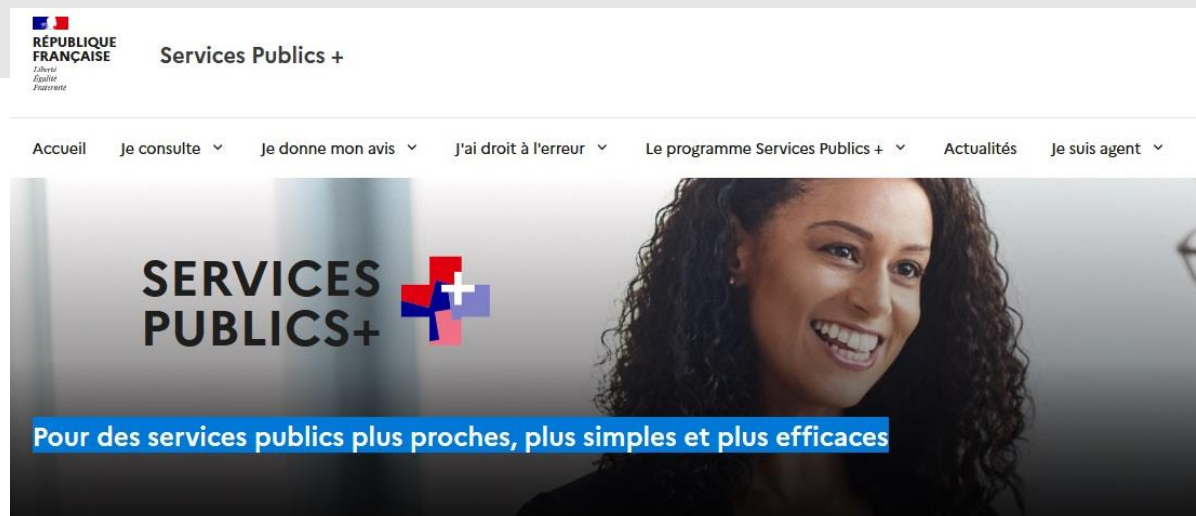
3. **Les outils nécessaires à la recherche**

Que vont chercher les usagers sur les sites généalogiques ? La concentration des ressources ? Des outils spécifiques ? Des conseils/ de la médiation ?



PERSPECTIVES

- ❖ **Analyse croisée avec la BnF** : « Les usages des patrimoines et bibliothèques numérisés. Comparaisons des usagers en ligne des archives et de la BnF » : un public partagé ? Question de la représentativité des publics et du recouvrement des enquêtés, partir des pratiques des publics
- ❖ Projet de **cartographie des outils en ligne** utilisés par les services pour répondre aux demandes de l'utilisateur et améliorer la relation aux publics
- ❖ **Services publics +** : dispositif gouvernemental, « pour des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces » (expérimentation dans les SCN)



Découvrez les nouveaux engagements du service public

Cookies