

ENQUETE UTILISATEURS 2018

SYNTHESE DES RESULTATS

TABLE DES MATIERES

Résumé	3
Contexte : une enquête élargie	4
Profil des répondants et Usages	5
Profil sociologique	5
Synthèse	8
utilisation du CCFr.....	8
Synthèse	10
Appréciation globale du CCFr	11
Utilisation des différents services.....	11
Appréciation des différents services.....	12
Synthèse et plan d'action	12
La recherche Catalogues.....	13
Utilisation des formulaires de recherche Catalogues.....	13
Utilisation des services associés à la recherche Catalogues.....	14
Intérêt pour de nouveaux services Catalogues.....	14
Commentaires des utilisateurs	15
Synthèse et plan d'action	16
Le Répertoire du CCFr.....	17
Utilisation des formulaires de recherche Répertoire	17
Utilisation des services du Répertoire	17
Intérêt pour de nouveaux services du Répertoire	18
Commentaires des utilisateurs	18
Synthèse et plan d'action	19
Des profils d'usages	20
Conclusion	21

RESUME

L'enquête utilisateurs 2018 du Catalogue collectif de France avait plusieurs objectifs : mieux connaître son public et l'utilisation qu'il a de nos services, proposer de nouveaux services et, *in fine*, déterminer une feuille de route pour les prochaines années.

De l'étude, il ressort que notre public est largement constitué de professionnels des bibliothèques et des archives et assez peu de chercheurs, d'universitaires et d'étudiants auxquels, pourtant, le CCFr est destiné. Ce constat peut sans doute être lié à une notoriété insuffisante qui appelle un effort de communication et de publicité.

L'enquête laisse apparaître une assez bonne utilisation des principaux services du CCFr, recherche dans les catalogues et Répertoire. Quelques faiblesses ressortent cependant des commentaires. En premier lieu et malgré l'attention portée à l'ergonomie, les différents formulaires de recherche ne sont pas bien identifiés et compris. La « faible » qualité des données et la présence de doublons de notices constituent une autre difficulté. Les services annexes (espace personnel, aide en ligne, actualités) sont eux peu utilisés, sans que des problèmes soient particulièrement pointés du doigt.

Parmi les nouveaux services proposés dans l'enquête, c'est principalement l'enrichissement et la correction des données par les utilisateurs qui sont les plus attendues, devant l'interrogation depuis des outils externes. Cela confirme le jugement porté sur la qualité des données du CCFr et, sans doute, l'envie d'y accéder depuis des interfaces déjà connues (du type outils de découverte par exemple). Cette demande d'évolutions liées aux données est toutefois peut-être liée au profil des répondants : des usagers potentiels comme des chercheurs ou étudiants pourraient avoir d'autres attentes.

Finalement, et malgré quelques réserves, le CCFr reste un outil apprécié de ses utilisateurs mais qui doit améliorer ses principales fonctions, la recherche dans les catalogues et le Répertoire, en particulier en améliorant la qualité et la richesse de ses données et en y donnant plus accès depuis l'extérieur. Cela demandera une remise en question assez large de son fonctionnement actuel et sans doute d'importants changements techniques mais cela ne remet pas en cause son objet ou son utilité.

CONTEXTE : UNE ENQUETE ELARGIE

Après une première enquête en 2013, le département de la Coopération de la BnF a souhaité reconduire une étude afin de mieux connaître les utilisateurs du CCFr, de questionner leurs besoins et leurs attentes, et d'identifier de possibles pistes d'amélioration.

Cette étude a été menée au travers d'un formulaire en ligne, accessible du 17 novembre au 16 décembre 2018. Ce mode d'administration implique des biais : seuls les usagers les plus motivés prennent le temps de répondre et rien ne garantit que l'échantillon de répondants soit représentatif de la fréquentation. Si ces biais ne peuvent être évités, il est possible de mettre en regard les répondants à l'étude CCFr par rapport aux répondants d'autres enquêtes comme celles menées sur Gallica ou le catalogue général de la BnF (en 2016) pour situer les enquêtés les uns par rapport aux autres.

L'annonce de l'étude a été relayée depuis le portail du CCFr, le site de la BnF, la lettre du CCFr et diverses listes de diffusion, internes ou externes. Ces canaux de diffusion impliquent aussi un plus fort recrutement parmi les professionnels que directement via le site. 266 réponses ont été collectées, soit une participation en légère hausse par rapport à l'enquête de 2010 (233 réponses).

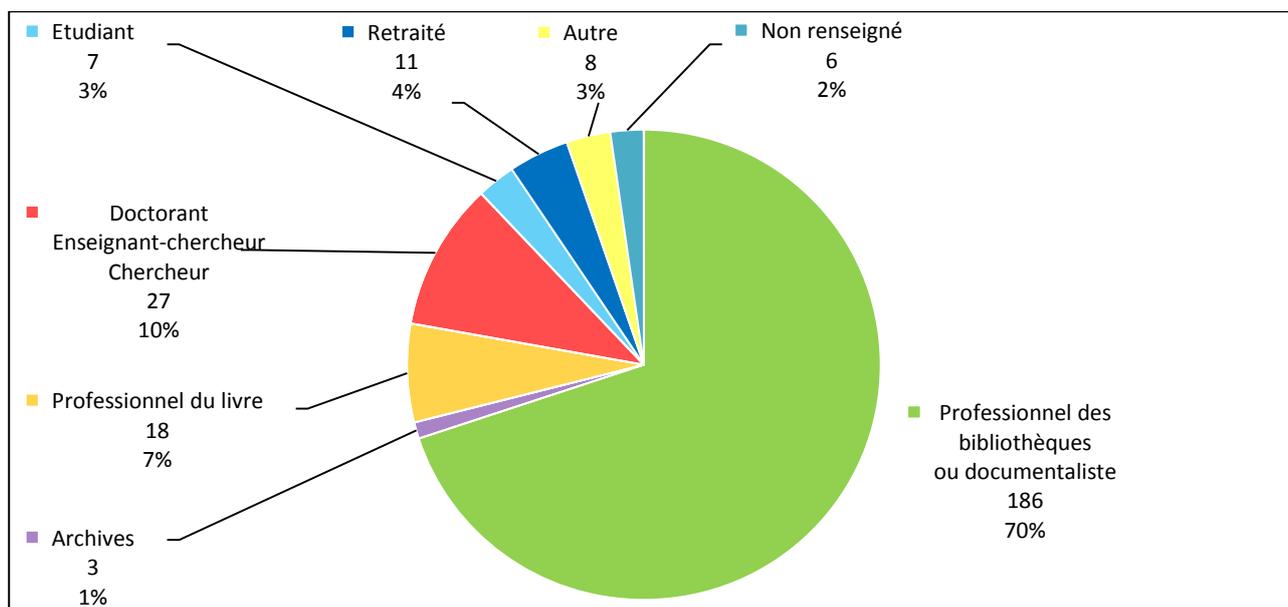
Deux parties pouvaient être renseignées, une première partie générale et une seconde partie déclinant des questions plus précises sur les différents services du CCFr (recherche dans les catalogues, Répertoire). 176 personnes (66% des répondants) ont répondu au questionnaire complet. Aucune réponse n'était obligatoire, ce qui explique que le total des réponses puisse varier pour chaque question. Ces volumes de réponses permettent de faire des comptages des pratiques mais pas de comparer des types d'utilisateurs.

PROFIL DES REpondANTS ET USAGES

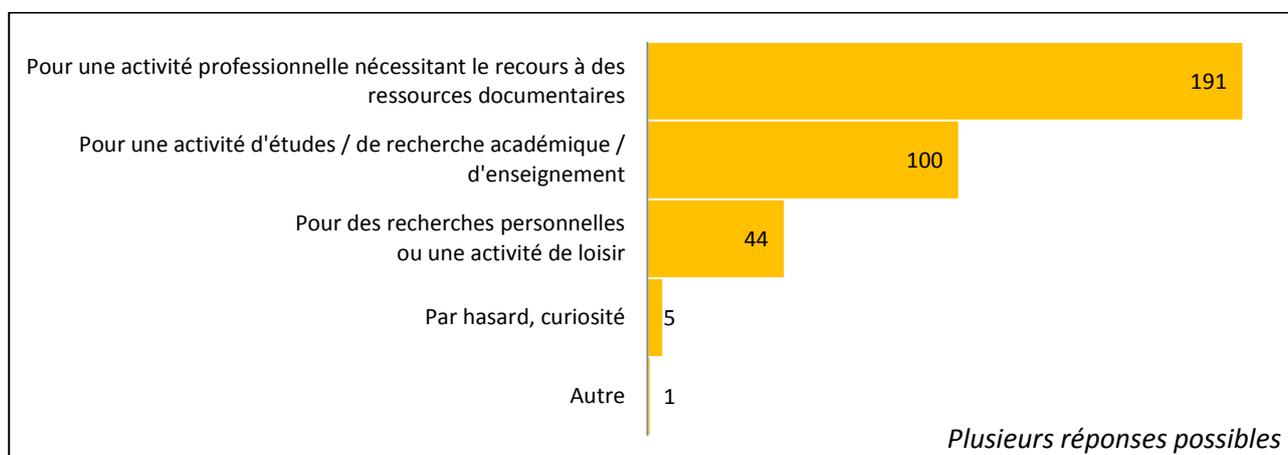
Le formulaire comportait plusieurs questions destinées à nous permettre d'établir un profil type des utilisateurs du CCFr.

PROFIL SOCIOLOGIQUE

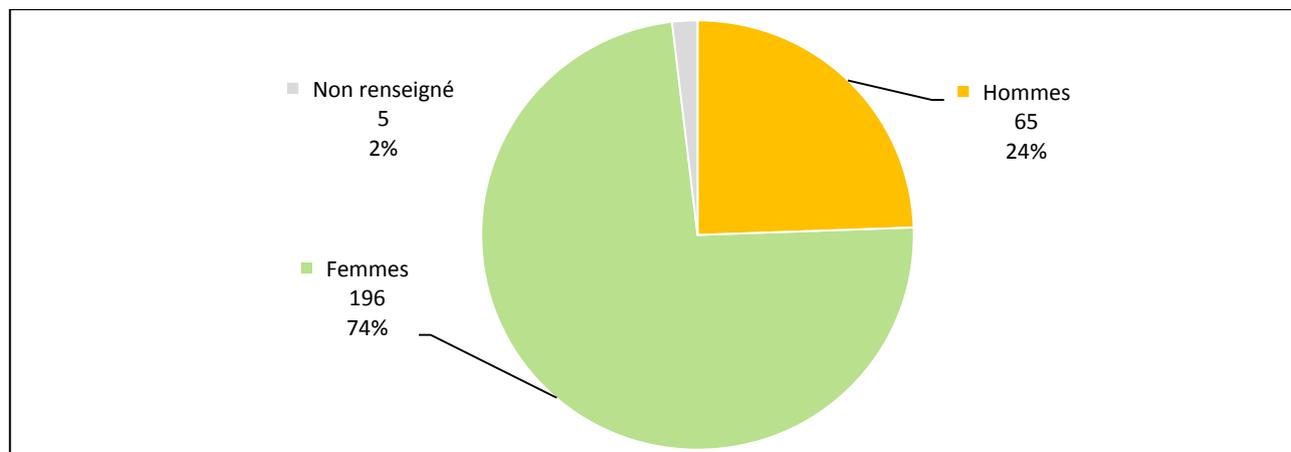
Les réponses font apparaître une écrasante majorité de professionnels des bibliothèques et de documentalistes (70%), rejoints par d'autres professionnels des archives ou du livre. Peu de réponses en revanche d'étudiants, de chercheurs et d'enseignants à qui, pourtant, le CCFr s'adresse. Cela souligne un déficit de notoriété que nous essaierons de corriger par une campagne de communication.



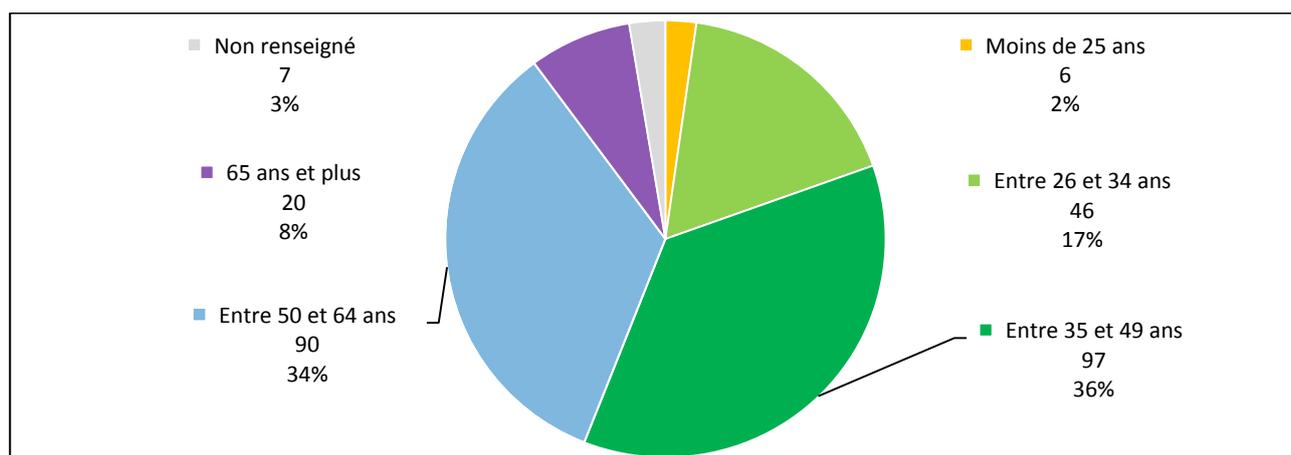
Conséquence logique du profil des répondants, majoritairement professionnels des bibliothèques, documentalistes, archivistes, professionnels du livre, c'est l'activité professionnelle qui explique le recours au CCFr (cité dans 72% des réponses). Les besoins académiques arrivent en seconde position (38 %) tandis que les besoins personnels ou le hasard sont peu cités (18%).



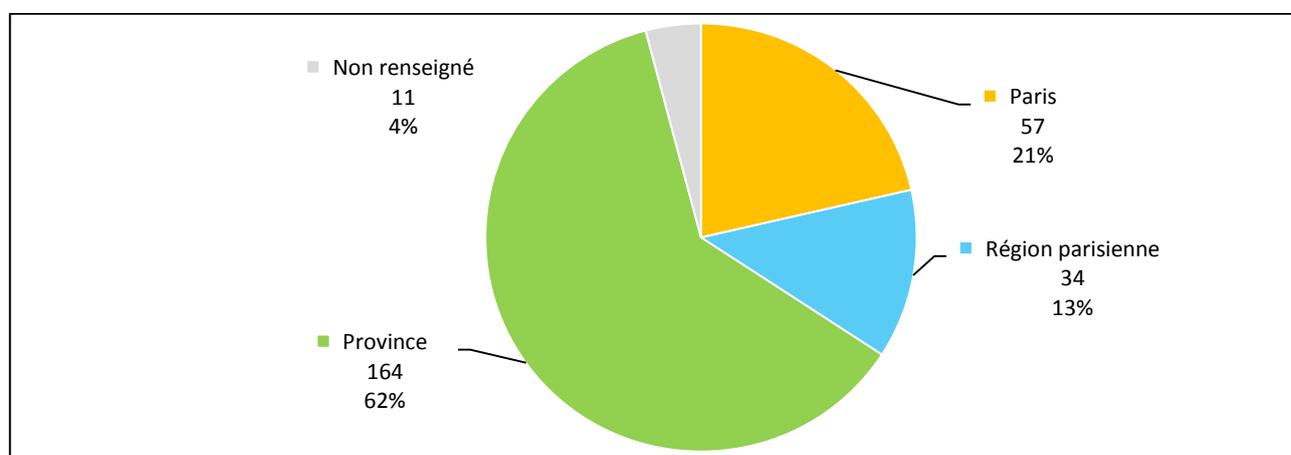
Reflet, sans doute, de la surreprésentation des bibliothécaires et documentalistes parmi les répondants, on observe une très forte proportion de femmes (74%) parmi les répondants (les professionnels des bibliothèques et de la documentation comprennent ainsi près de 80% de femmes).



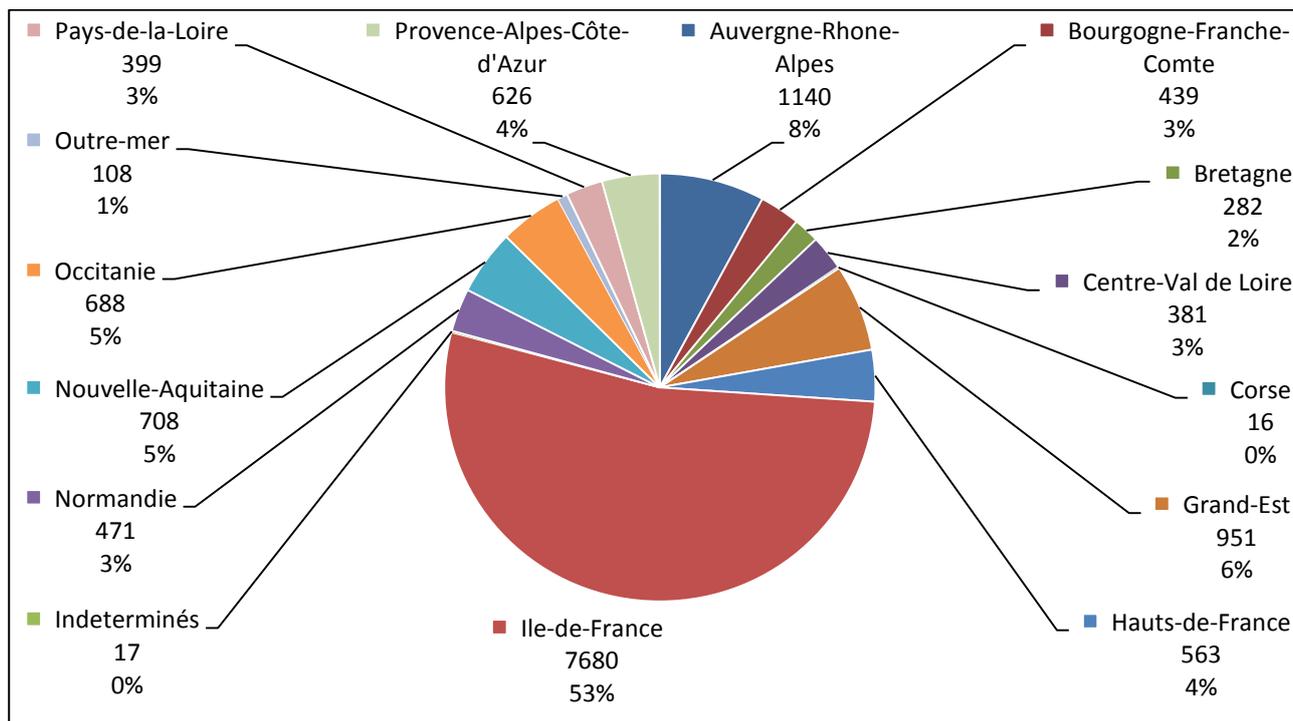
La part des 35-64 ans est également assez élevée (70%), sans doute là aussi du fait de la proportion élevée de personnes en activité.



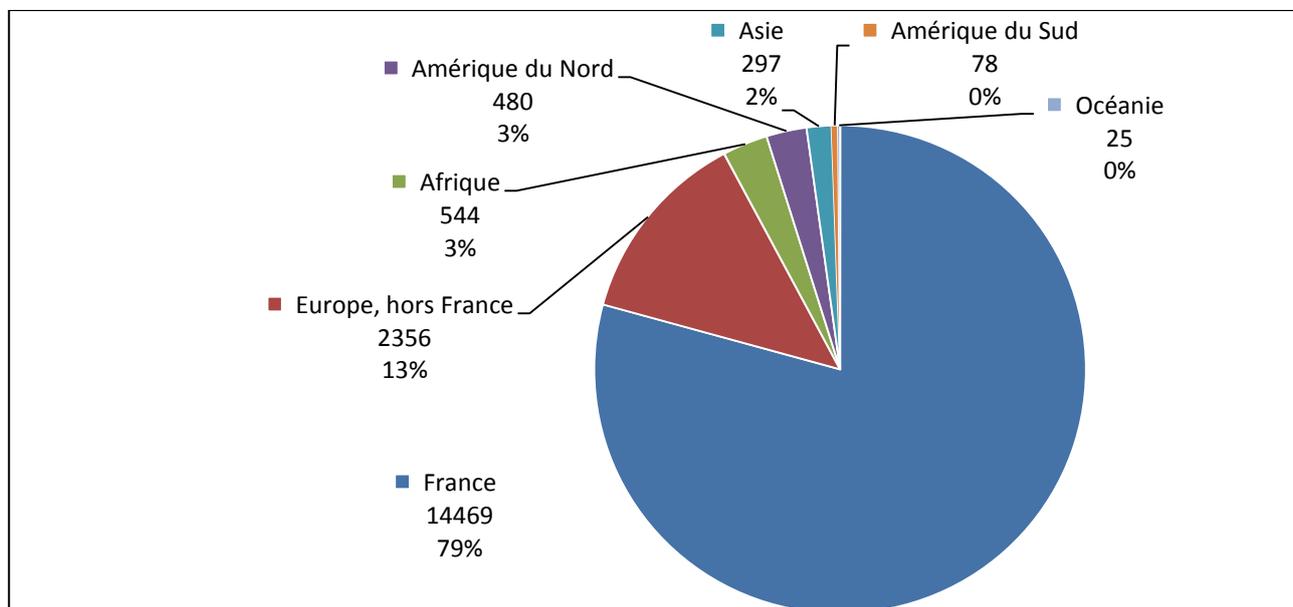
Le lieu de résidence laisse de son côté apparaître une majorité de personnes n'habitant pas sur Paris et la région parisienne. La dimension nationale et interinstitutionnelle du CCFr explique certainement cet aspect.



L'examen des statistiques de consultation, sur la même période, laisse cependant apparaître des chiffres assez différents avec plus de la moitié des utilisateurs français étant situés en Île-de-France.



A titre d'information, et pour compléter ce qui précède, on observera que la part des internautes français approche 80 %, sur cette même période:



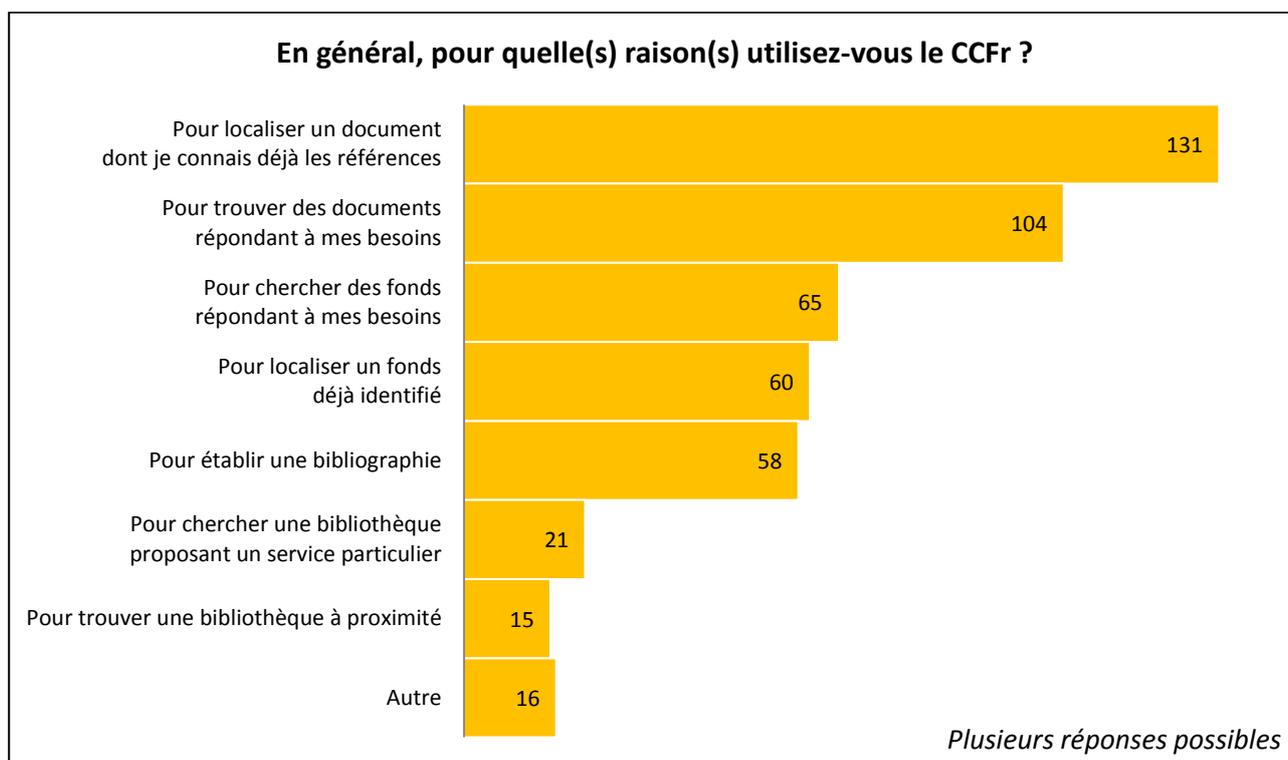
SYNTHESE

Les répondants se caractérisent principalement par le fait qu'ils sont professionnels des bibliothèques et du livre et qu'ils résident dans toute la France. La part de ces profils est accentuée par rapport à l'enquête sur le catalogue de la BnF (un quart de répondants professionnels des bibliothèques, 45% de résidents en province). La faible part de répondants issus du monde universitaires (étudiants comme enseignants chercheurs) interroge mais ne peut être éclairée par cette enquête. D'autres sources d'information doivent contribuer à éclairer les pratiques documentaires des profils universitaires et permettre ainsi de mieux comprendre la place que peut occuper le CCFr.

Si la nature « nationale » du CCFr semble être illustrée par la couverture du territoire par les répondants, on peut s'interroger sur le localisme des pratiques : est-ce qu'il s'agit de chercher des informations sur les fonds de sa région par le CCFr ou au contraire d'utiliser le catalogue collectif pour explorer des ressources lointaines.

UTILISATION DU CCFR

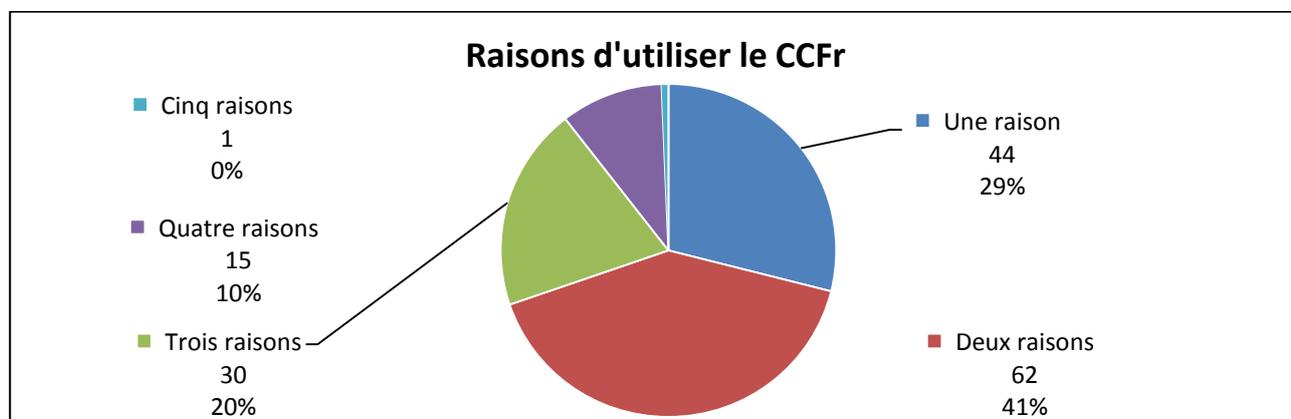
Concernant les raisons d'utiliser le CCFr, la recherche dans les catalogues est majoritairement citée, occupant les deux premières positions. Le Répertoire, pour la partie Fonds, se place tout de même en 3^{ème} et 4^{ème} positions.



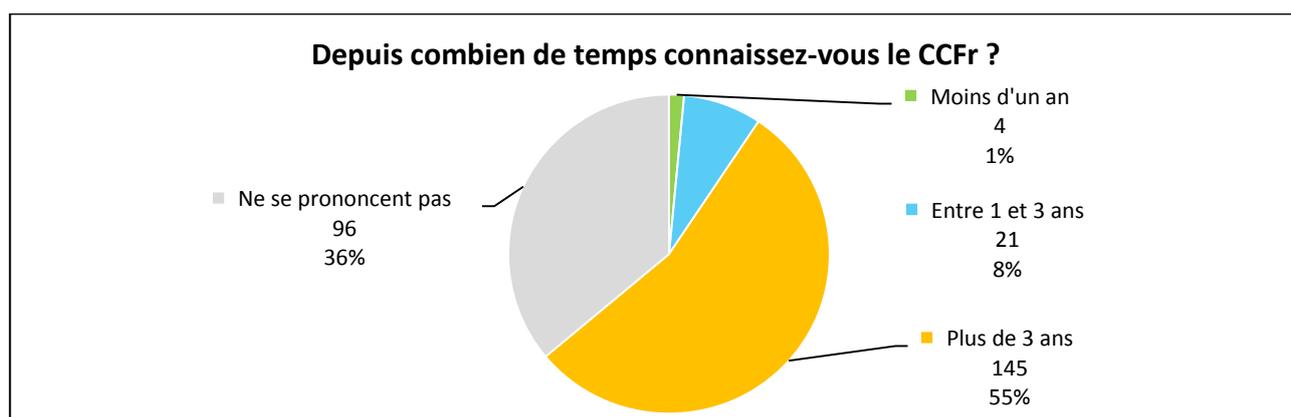
La localisation d'un document est citée par un répondant sur deux (49 % des réponses) mais la recherche « générale » de documents est tout de même citée par 39% des personnes. L'élaboration de bibliographies ne récolte en revanche que 22% de réponses, ce qui s'explique certainement par les faiblesses du CCFr en la matière.

Du côté du Répertoire, si la partie Fonds est utilisée par un quart des répondants, la partie Bibliothèques l'est beaucoup moins (8 % des réponses). Cela correspondant sans doute au tropisme « documentaire » des utilisateurs, qui cherchent d'abord des documents répondants à leurs besoins, via les catalogues ou les notices de fonds.

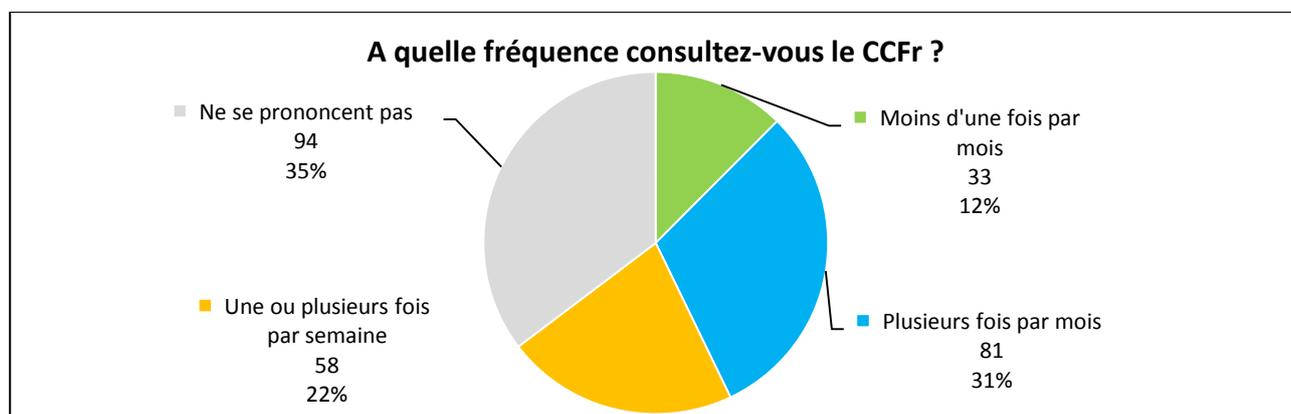
Un petit tiers des répondants indique une seule et unique raison d'utiliser le CCFr quand un tiers indique trois raisons ou plus. Cette analyse par la multiplicité des usages a notamment été introduite à l'occasion de la dernière enquête sur Gallica, afin de montrer le développement du recours à la plate-forme pour des raisons diverses. L'usage professionnel renforce probablement le multi-usage.



Bien qu'un tiers des personnes n'ait pas répondu à cette question, plus de la moitié (55%) indique connaître le CCFr depuis plus de 3 ans, ce qui dénote une bonne expérience de l'outil et de ses versions passées, notamment avant la refonte graphique de 2015 qui a amené des évolutions importantes.

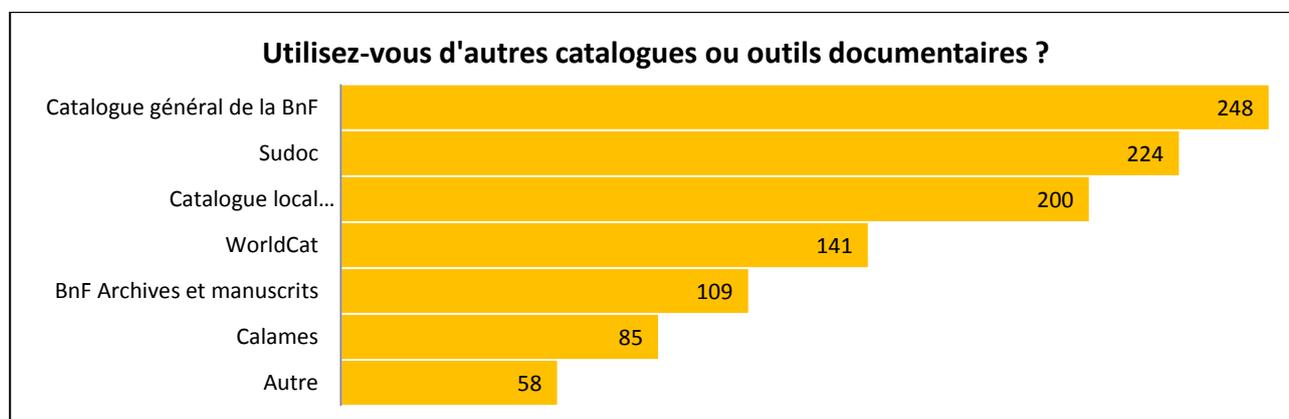


Les utilisateurs réguliers du CCFr, plusieurs fois par mois ou par semaine, sont également majoritaires puisqu'ils représentent 52 % des réponses. A titre de comparaison, dans les enquêtes sur le catalogue général de la BnF et sur le site internet de la BnF, les réponses indiquent une régularité d'utilisation plus intensive (1 sur 4 dit se rendre tous les jours ou presque sur le catalogue général). Les études portant sur les autres outils rapportent en revanche une régularité similaire à celle déclarée ici.



Une légère surreprésentation des utilisateurs expérimentés du CCFr est cependant possible, ceux-ci étant plus enclins à répondre à l'enquête que les utilisateurs ayant découvert l'outil récemment ou ne s'en servant qu'occasionnellement.

L'examen des autres catalogues et outils documentaires utilisés dénote une bonne voire une très bonne connaissance des outils existants. 93% des répondants utilisent ainsi le Catalogue général de la BnF et 84 % le Sudoc tandis que 75% ont recours au catalogue de leur bibliothèque.



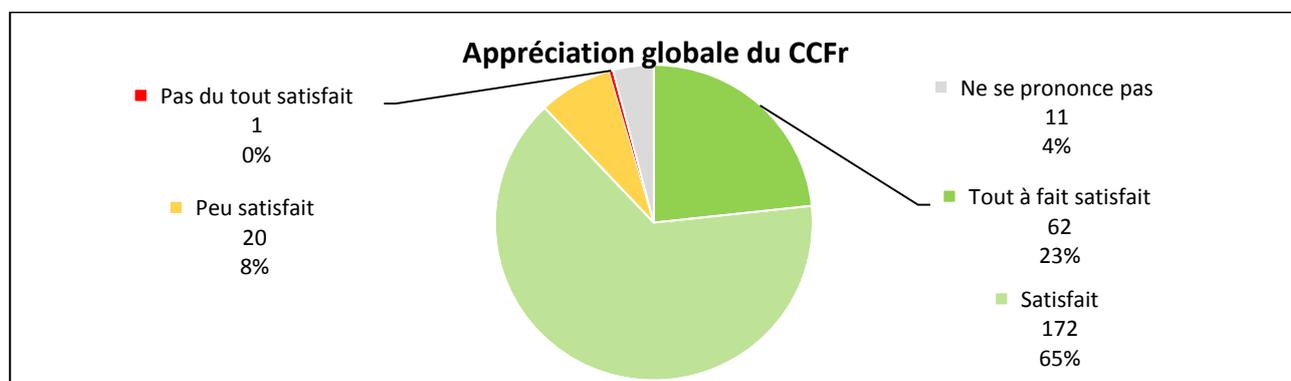
SYNTHESE

L'usage du CCFr est motivé par l'intention de trouver une référence connue, l'exploration documentaire et la recherche de fonds restant des activités moins pratiquées. Cette remarque s'explique peut-être par l'utilisation conjointe du CCFr et d'autres outils, principalement nationaux (catalogue général de la BnF et SUDOC) et ensuite locaux. La motivation d'usage implique aussi une utilisation régulière mais pas intensive du CCFr, au moins chez les répondants qui semblent être des connaisseurs anciens du service.

APPRECIATION GLOBALE DU CCFR

La première partie du questionnaire permettait aux utilisateurs de répondre à des questions assez larges concernant le CCFr et l'usage qu'ils en ont.

L'appréciation globale du CCFr est un motif de satisfaction puisqu'une très large majorité est satisfaite ou tout à fait satisfaite de l'outil (88 %) et qu'une seule personne ne l'est pas du tout.

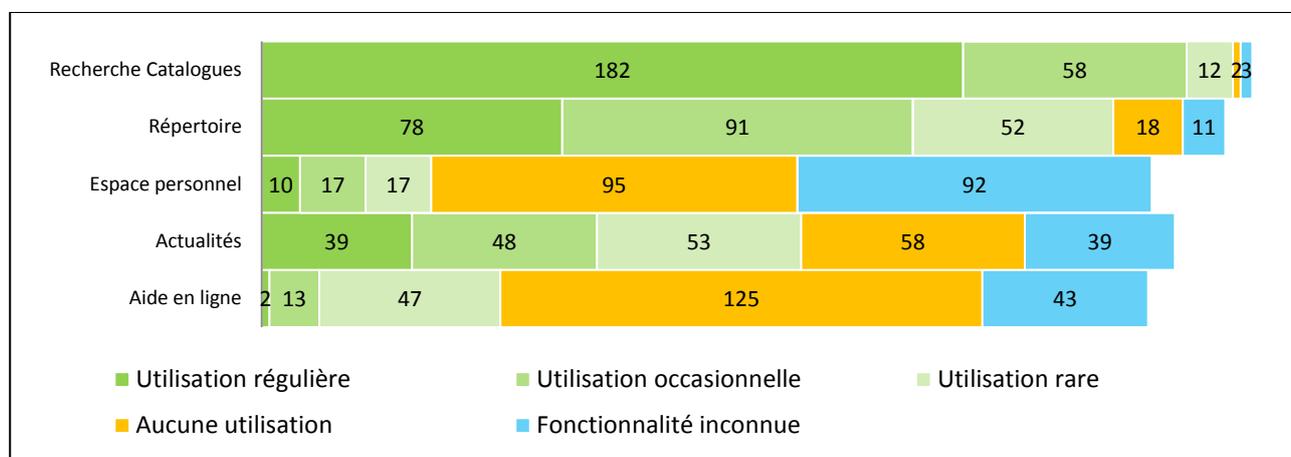


Pour autant, malgré cette bonne note globale, l'étude des remarques et commentaires laisse apparaître de nombreuses pistes d'amélioration possibles. De même, le fonctionnement, complexe, du CCFr est source d'incompréhension chez une partie des utilisateurs. Des efforts seront donc consacrés, dans les prochains mois, à expliquer comment tirer le meilleur parti de l'outil. Un questionnement plus spécifique sur les fonctionnalités utilisées permet d'affiner cette appréciation globale.

UTILISATION DES DIFFERENTS SERVICES

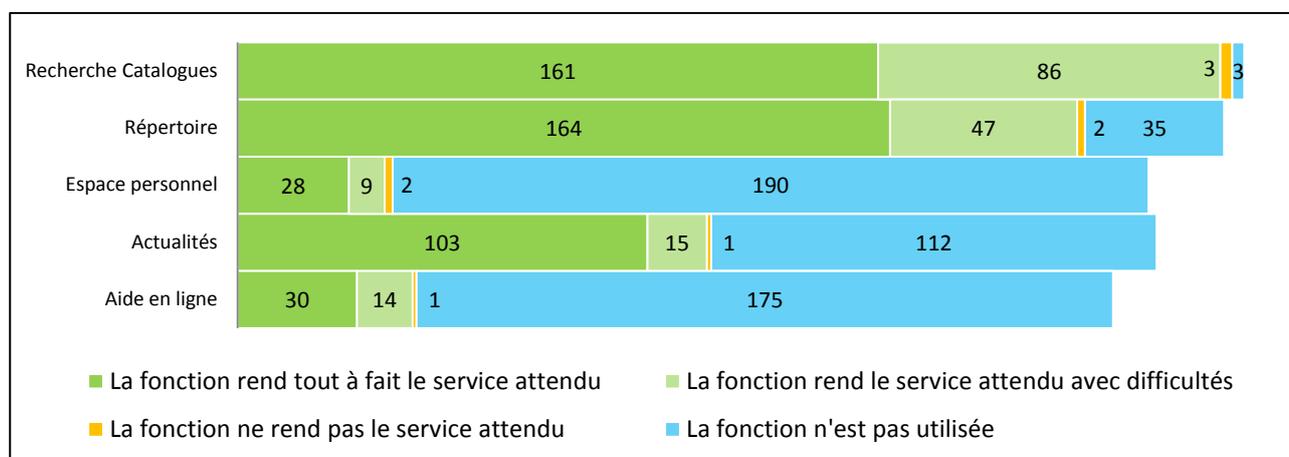
Sans surprise, le service le plus utilisé est la recherche dans les catalogues, 68 % des répondants l'utilisant régulièrement et 22 % occasionnellement. Le répertoire est cependant aussi très largement cité mais son utilisation est bien moins régulière (29% d'utilisateurs réguliers et 34 % d'utilisateurs occasionnels).

Sans surprise également, l'espace personnel et l'aide en ligne sont peu utilisés. Plus étonnant, ces deux services semblent également peu visibles (40% des réponses concernant l'espace personnel indiquent que la fonctionnalité n'est pas connue). Peu utilisées, les actualités sont tout de même assez bien identifiées.



APPRECIATION DES DIFFERENTS SERVICES

L'appréciation des différents services du CCFr est globalement bonne et recoupe en partie leur utilisation.



Concernant la recherche Catalogues, si 64 % des personnes l'utilisant considèrent qu'elle rend tout à fait le service attendu, 34 % estiment qu'elle ne le rend qu'avec difficulté et 1 % qu'elle ne le rend tout simplement pas. Les commentaires et retours d'expérience permettront de mieux qualifier les difficultés rencontrées et d'envisager les solutions à y apporter.

Du côté du Répertoire, la situation est meilleure puisque 77 % des utilisateurs en sont satisfaits. Il n'en reste pas moins des améliorations à envisager comme pour les autres services. 33 % d'utilisateurs sont ainsi insatisfaits de l'Aide en ligne, 28 % de l'espace personnel et 13 % pour les actualités.

Les réponses soulignent également la sous-utilisation très forte de certains services, qui doit cependant être examinée avec précaution. Il n'est pas anormal, en effet, que l'aide en ligne ou les actualités ne soient pas très utilisées. Il en va de même pour l'espace personnel dont on a vu qu'il n'était, à l'heure actuelle, pas satisfaisant.

SYNTHESE ET PLAN D'ACTION

Les utilisateurs du CCFr viennent pour deux raisons : faire des recherches dans les catalogues et dans le Répertoire. C'est donc bien vers ces deux services que l'essentiel des efforts doit être porté afin d'améliorer la qualité du service rendu. La suite de l'enquête, explorant plus avant l'utilisation et les attentes de ceux-ci, permet de dégager plusieurs actions à mener.

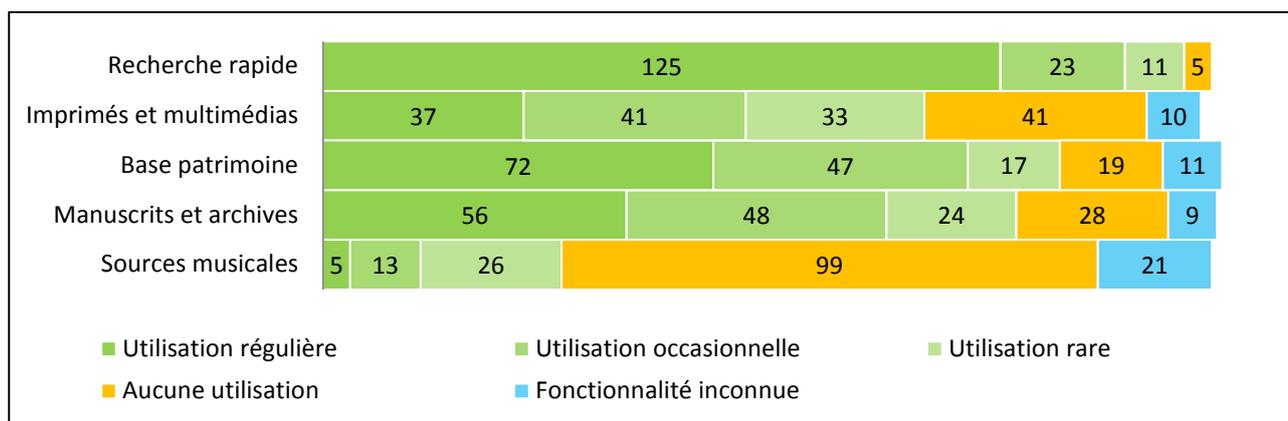
Les services périphériques (espace personnel, aide en ligne et actualités) sont beaucoup moins utilisés mais, bien qu'ils soient également moins connus, cet usage plus réduit ne semble pas être lié à des difficultés particulières. Ils semblent tout simplement être moins utiles, en l'état. Plusieurs pistes d'amélioration pourront être examinées (refonte de l'espace personnel, révision de l'aide en ligne, mise en place de nouveaux guides, etc.) mais elles ne semblent pas prioritaires. Plutôt que d'investir dans des services inutiles, des enquêtes plus ciblées pourront être lancées pour déterminer plus précisément quels sont les besoins des utilisateurs ou pour choisir quel point améliorer en premier lieu.

LA RECHERCHE CATALOGUES

La seconde partie du formulaire en ligne offrait la possibilité de répondre à des questions plus précises sur différents services du CCFr, dont la recherche Catalogues. 176 réponses ont été collectées.

UTILISATION DES FORMULAIRES DE RECHERCHE CATALOGUES

La recherche rapide, accessible dès l'écran d'accueil et depuis le bandeau de recherche, est logiquement la plus utilisée parmi toutes les recherches disponibles. 76 % des personnes ayant répondu indiquent ainsi s'en servir régulièrement alors que seuls 3 % ne s'en servent jamais.

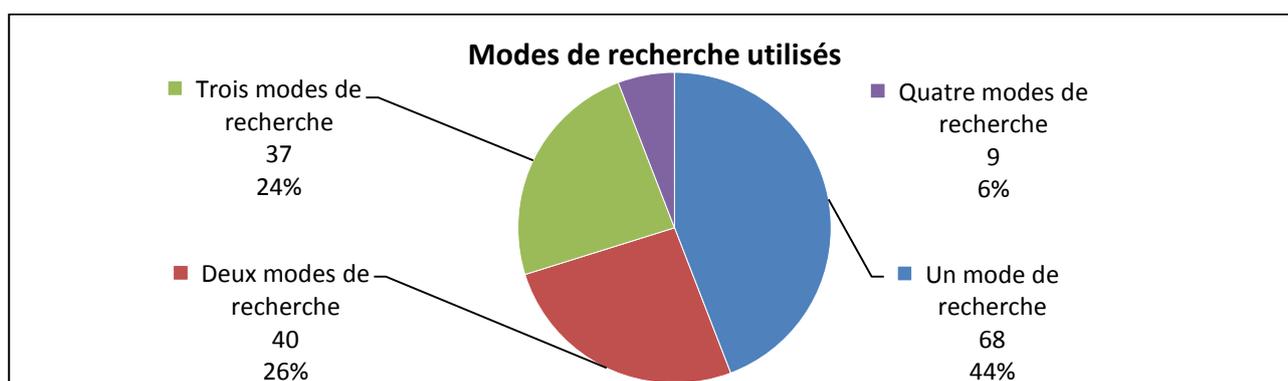


Note : une question était posée sur la fonction de « recherche avancée » mais une erreur de paramétrage a malheureusement conduit à ce que les données ne soient pas enregistrées

A l'opposé, la recherche Sources musicales est très peu utilisée (60 % des personnes n'en ont aucune utilisation) et moins systématiquement connue (près de 13 % des réponses). Ce formulaire de recherche fera l'objet d'une communication en direction du public spécifique auquel il s'adresse.

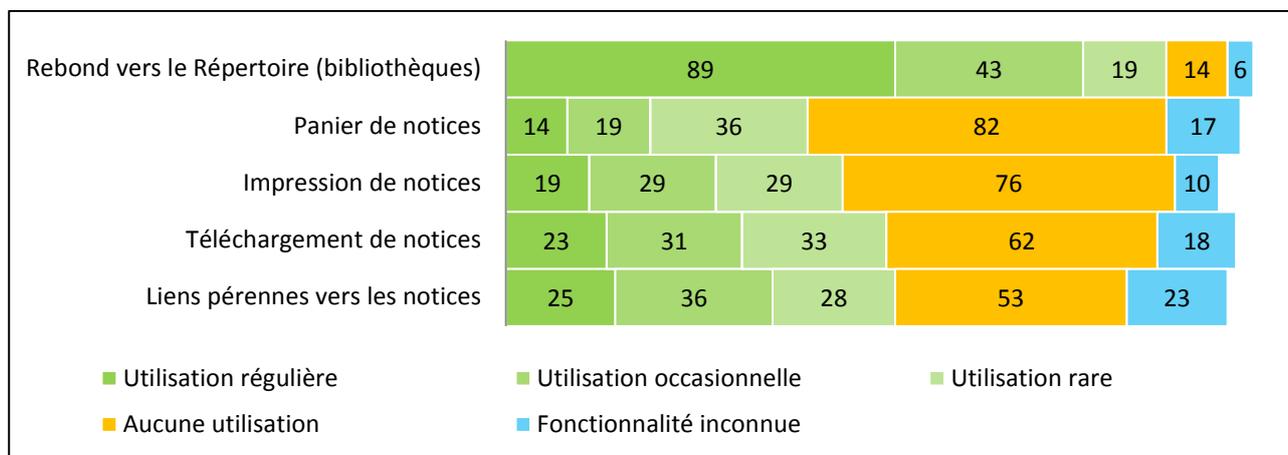
Entre ces deux extrêmes, les autres modes de recherche sont globalement utilisés, plus ou moins régulièrement. S'ils sont assez largement connus, un effort sera tout de même fait pour mieux faire connaître leurs avantages respectifs. Ces recherches spécialisées répondent en effet à certains des commentaires laissés par les répondants, par exemple en permettant l'utilisation de critères plus précis que la recherche rapide.

En complément, notons que parmi les 154 répondants déclarant utiliser des fonctions Catalogues régulièrement, la moitié utilise plus d'un mode de recherche du CCFr. Cela indique une pratique du multi-usage relativement bien installée mais qui peut encore être accompagnée.



UTILISATION DES SERVICES ASSOCIES A LA RECHERCHE CATALOGUES

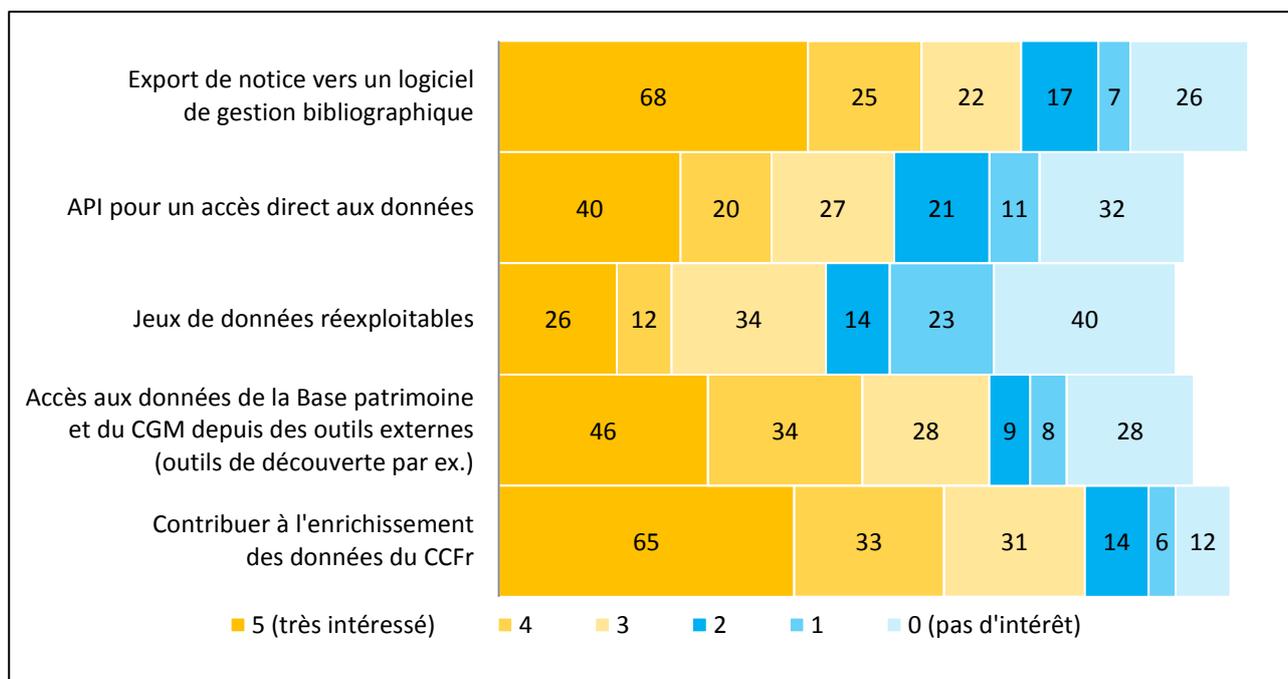
En dehors des fonctionnalités de recherche, les services « annexes » sont diversement utilisés et connus.



Le rebond vers le Répertoire, a priori pour y trouver les informations permettant d'accéder au document, est ainsi bien utilisé (seuls 12 % des réponses indiquent qu'il n'est pas utilisé ou pas connu). A l'inverse, les paniers de notices sont peu utilisés (49% de non-utilisation) et pas très connus (10%). L'impression et le téléchargement de notices sont eux moyennement utilisés (47% et 52%). Les liens pérennes ont un peu plus de succès (54% d'utilisateurs) mais sont paradoxalement moins connus (14% mais cela peut être dû au terme employé dans l'enquête).

INTERET POUR DE NOUVEAUX SERVICES CATALOGUES

Parmi les cinq nouveaux services proposés dans l'enquête, trois suscitent un intérêt certain tandis que deux semblent beaucoup moins attendus.



A partir des réponses, on peut établir l'ordre de priorité suivant :

1. Contribuer à l'enrichissement des données,
2. Export de données vers les logiciels de gestion bibliographiques / Accès aux données de la Base patrimoine et du CGM depuis des outils externes,
3. API permettant un accès direct aux données,
4. Jeux de données réexploitables.

La question de l'enrichissement des données du CCFr doit faire l'objet d'une réflexion au sein du service. Les données sont en effet fournies par les bibliothèques partenaires et le rôle du CCFr n'est a priori pas de les corriger mais, plutôt, d'encourager à ce qu'elles soient corrigées à la source. Ce choix pourrait cependant être amené à évoluer d'une manière ou d'une autre dans les années à venir, d'autant plus compte-tenu des résultats de l'enquête.

Si la récupération de notices dans Zotero, outil de gestion de bibliographie, est déjà possible, cette fonctionnalité est perfectible. De manière générale, cette possibilité de réutilisation des données du CCFr, qui fait l'objet de notre attention, doit être améliorée.

L'interrogation de la Base patrimoine et du Catalogue général des manuscrits depuis des outils externes n'est pour l'instant pas possible bien que des solutions soient théoriquement disponibles. Ce point devra être instruit avec les éditeurs et utilisateurs d'outils de découverte pour voir comment faire avancer ce sujet, visiblement attendu par une partie de nos utilisateurs.

Le CCFr dispose d'une API permettant un accès direct aux données mais celle-ci est relativement difficile à utiliser en l'état. Ce point devra donc être étudié dans les prochaines années, bien qu'il soit moins prioritaire par rapport aux autres services envisagés. Il pourrait cependant être instruit en même temps que l'interrogation des données du CCFr par des outils externes.

Les jeux de données, c'est-à-dire des fichiers comprenant un ensemble de notices réutilisables, sont disponibles depuis le mois de janvier 2018 sur les principales plateformes de données ouvertes¹. Bien que peu connus, ceux-ci sont régulièrement téléchargés, sans qu'aucune réutilisation n'ait été signalée jusqu'à présent. Ils seront régulièrement mis à jour mais, compte-tenu de l'attente modérée dont ils font l'objet, d'après l'étude, ce chantier ne devrait pas connaître de développements majeurs pour l'instant. On peut cependant penser que ce service, comme les API, s'adresse à des utilisateurs (développeurs ou data scientist notamment) qui ne sont pas ceux ayant répondu à l'enquête, ce qui pourrait expliquer le décalage entre les réponses et l'utilisation.

COMMENTAIRES DES UTILISATEURS

Le manque de visibilité des différents formulaires de recherche ressort d'une partie des remarques. Ces différents modes d'interrogation, en limitant la recherche à des ensembles documentaires plus restreints, permettent l'utilisation de critères plus précis, ce qui répond à une partie des demandes. Pour autant, il serait peut-être intéressant de revenir sur la prévalence du critère « mots de la notice », en permettant aussi de chercher spécifiquement sur l'auteur et le titre d'un document. Un effort sera également fait pour mieux présenter les avantages et inconvénients des différents formulaires de recherche.

L'une des forces du CCFr constitue également l'une de ses faiblesses, pointée par les utilisateurs, à savoir une recherche fédérée qui, en interrogeant plusieurs catalogues, sous différents formats et avec divers protocoles, est soumise aux aléas techniques (perte de connexion, critères appauvris, temps de réponse assez long, nombre de résultats limité, absence de facettes d'affinage, etc.). Ce point, difficilement améliorable pour l'instant, sera

¹ Pour en savoir plus : <https://www.bnf.fr/fr/reutilisation-et-acces-aux-donnees-du-ccfr#bnf-r-cup-ration-des-donn-es-du-ccfr>

cependant expliqué de manière plus claire aux utilisateurs. Là encore, le choix du formulaire adéquat permet d'obtenir de meilleurs résultats.

La qualité des données, hétérogène, est aussi questionnée et révélatrice de la complexité inhérente au CCFr, à savoir l'assemblage de plusieurs sources. En l'occurrence, le CCFr ne gère pas directement de collections et n'est donc pas garant de la qualité de la description, se contentant de jouer un rôle d'agrégateur. Au-delà d'explications à fournir à ses utilisateurs, la mise en place d'outils permettant de relayer le signalement d'erreurs fera l'objet d'une étude dans les prochaines années, répondant en cela aux souhaits des personnes ayant répondu à l'enquête (voir le chapitre sur les nouveaux services Catalogues).

De même que la qualité des données revient souvent dans les commentaires, la présence de nombreux doublons au sein de la Base patrimoine est régulièrement pointée du doigt. Ce choix de conserver différentes notices pour les exemplaires de chaque fonds ou établissement, présent dès la création de ce catalogue collectif, devra être mieux expliqué, tout comme il pourra être questionné dans les prochaines années, en même temps que le sera l'absence de notices autorité.

L'impression des inventaires de manuscrits fait également l'objet de commentaires. La structure particulière de l'EAD, arborescente, explique en partie cette difficulté à offrir une solution satisfaisante. Le choix a en effet été fait de proposer, par défaut, l'ensemble d'un inventaire, ce qui se révèle assez rapidement très « lourd » lorsqu'un seul élément intéresse l'utilisateur. Cette difficulté sera examinée lorsqu'une refonte des interfaces de consultation des manuscrits sera lancée.

SYNTHESE ET PLAN D'ACTION

La principale attente des utilisateurs de la recherche dans les catalogues peut être résumée en quelques mots : avoir une recherche simple, rapide, pertinente et dont les résultats peuvent être facilement ajoutés à une bibliographie.

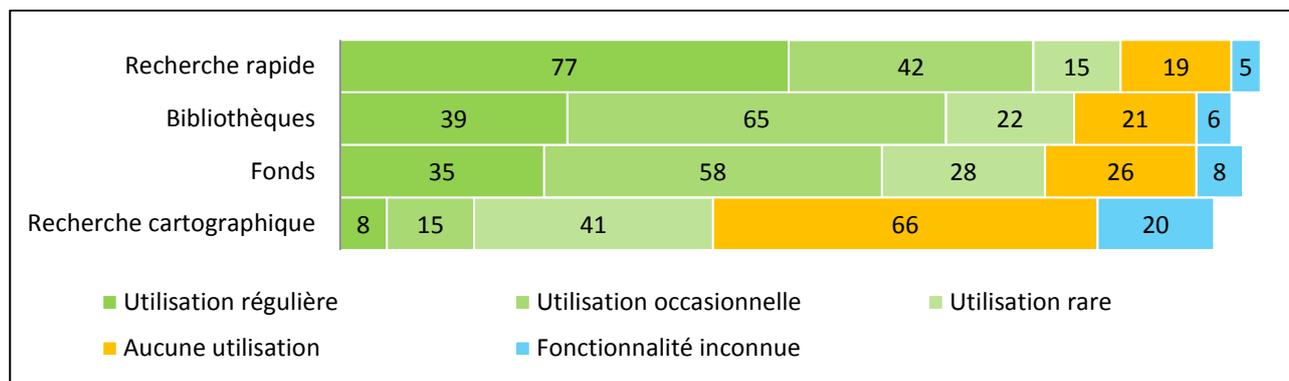
Face à cette demande, le CCFr ne répond actuellement que partiellement. En premier lieu parce qu'il s'agit d'un outil complexe, dont les différents formulaires de recherche spécialisée ne sont pas toujours connus ou compris. En second lieu parce que les données devraient être améliorées et enrichies. Améliorer le service rendu à nos utilisateurs demandera de travailler sur plusieurs pistes, techniques mais aussi organisationnelles, et de réexaminer les choix faits il y a plusieurs années. Il s'agit donc d'un travail qui se déroulera vraisemblablement sur plusieurs années. En attendant, un effort sera fait sur la communication et l'accompagnement, pour guider au mieux vers le bon formulaire en expliquant comment l'utiliser au mieux.

Les nouveaux services attendus feront également l'objet de notre attention et devront s'inscrire dans la feuille de route du CCFr. Il s'agira notamment de faciliter la récupération de références, d'étudier la manière de participer à l'amélioration des données ou de permettre un accès depuis des services externes.

LE REPERTOIRE DU CCFR

UTILISATION DES FORMULAIRES DE RECHERCHE REPERTOIRE

Sans surprise, parmi les personnes ayant répondu à cette partie du questionnaire, la recherche rapide, accessible dès l'écran d'accueil du CCFr, arrive en tête des modes d'interrogation du Répertoire.

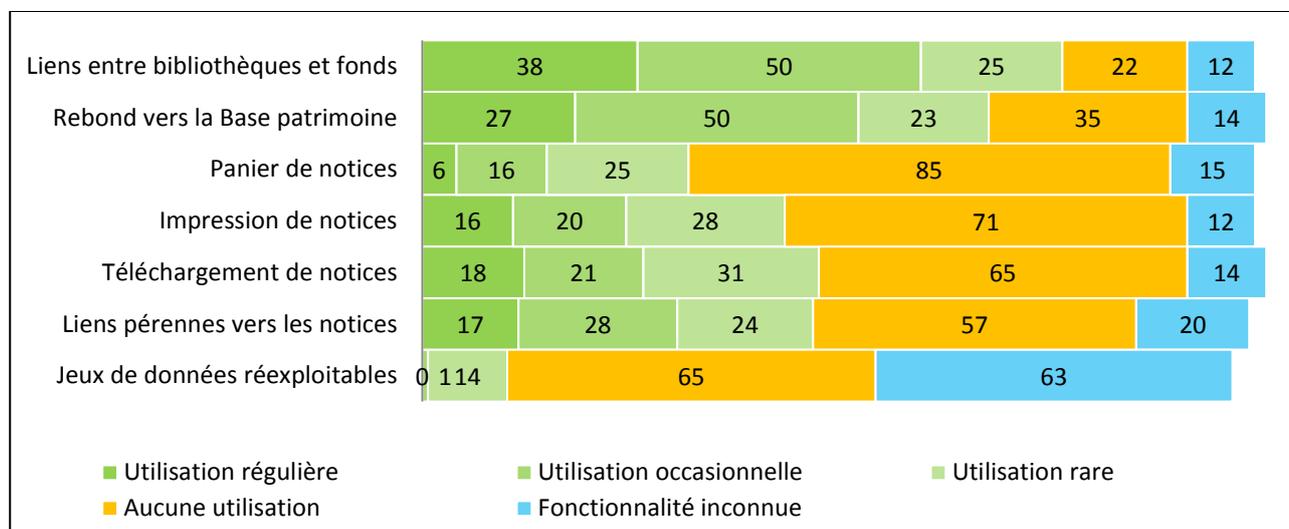


Pour autant, les formulaires de recherche sur les bibliothèques ou les fonds sont également assez utilisés bien que moins fréquemment.

La recherche cartographique, en revanche, semble ne pas avoir trouvé son public, seuls 43 % des répondants déclarant y avoir recours, même rarement. Il s'agit également du mode de recherche le moins connu, cette réponse atteignant 13 % du total. Ces difficultés s'expliquent peut-être en partie par son manque de visibilité, le bouton y donnant accès étant relativement discret. Ce point devrait évoluer prochainement avec un accès mieux mis en valeur.

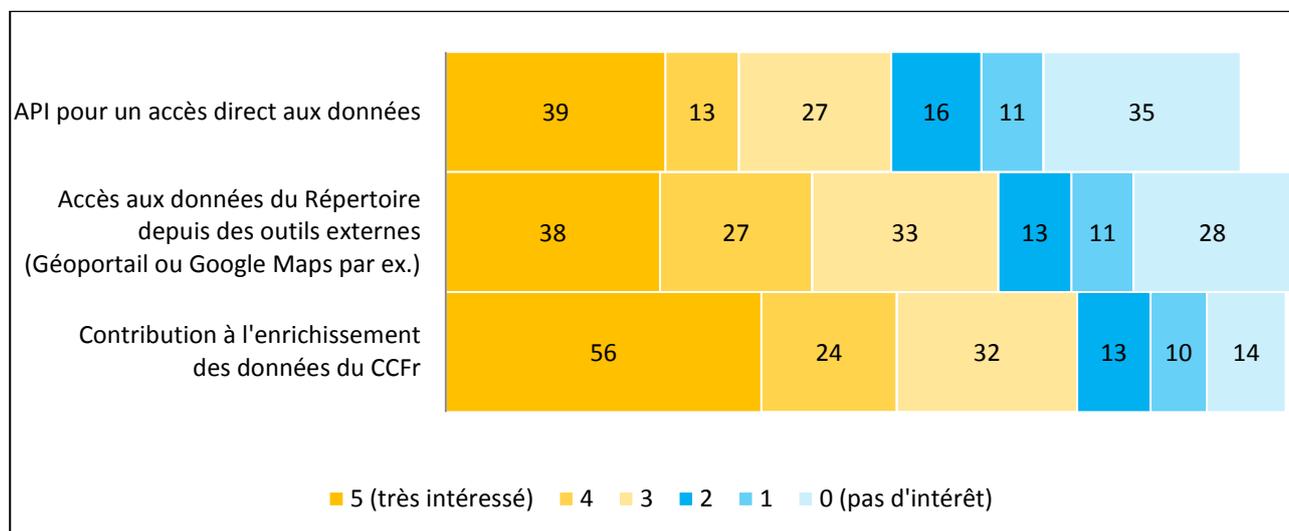
UTILISATION DES SERVICES DU REPERTOIRE

Les différents services liés au Répertoire sont globalement peu utilisés, aucun n'atteignant 50 % de réponses positives. Seules exceptions, les liens entre bibliothèque et fonds et le rebond vers la Base patrimoine (depuis l'enquête, il est également possible de rebondir vers les inventaires décrits dans le CGM). La première fonctionnalité atteint ainsi 60 % d'utilisation régulière ou occasionnelle tandis que la seconde atteint 52 %.



INTERET POUR DE NOUVEAUX SERVICES DU REPERTOIRE

Parmi les « nouveaux » services envisagés pour le Répertoire, la contribution à l'enrichissement des données arrive largement en tête, avec 75 % d'avis favorables. Une étude plus approfondie pourra être lancée pour préciser la demande côté utilisateurs puisque cette fonctionnalité est déjà accessible, bien qu'imparfaitement, pour les professionnels gérant un établissement.



Sur la seconde marche de ce podium, l'exposition des données du Répertoire dans des outils externes suscite également un intérêt certain, avec 65 % de réponses positives. Il s'agit donc d'une autre évolution à instruire en priorité, en envisageant sans doute un changement du format des données pour se rapprocher de ceux qui sont utilisés, notamment, dans les systèmes d'information géographiques, pour les bibliothèques, ou dans les inventaires archivistiques, pour les fonds.

L'étude devra porter sur la « simple » fourniture de fichiers ou la mise en place d'API permettant une interrogation directe. Bien que présente sur la dernière marche du podium, ce service n'en est d'ailleurs pas moins intéressant pour une majorité des utilisateurs (56%).

En attendant des évolutions concernant la mise à jour des données, l'accès depuis des services tiers ou le développement d'API, un plan de communication pourra être mis en place, a priori à destination de deux groupes :

- Les responsables d'établissement/fonds, susceptibles de mettre à jour directement leurs données,
- Les autres utilisateurs, pour expliquer d'où viennent les données du Répertoire et à qui demander une mise à jour.

COMMENTAIRES DES UTILISATEURS

La principale remarque concernant le Répertoire du CCFr concerne la mise à jour des données, insatisfaisante pour une partie des utilisateurs. Ce point s'explique par différentes faiblesses sur lesquelles nous travaillerons dans les prochaines années. Le Répertoire devrait en effet faire l'objet d'une refonte technique assez importante dont l'un des objectifs est justement de faciliter les mises à jour.

D'autres remarques évoquent l'hétérogénéité des intitulés de fonds ou de bibliothèques, qui complique parfois la recherche ou la lecture des résultats. Bien que le CCFr joue un rôle de coordination et de conseil, les bibliothèques peuvent nommer leurs fonds comme elles l'entendent, encore que le choix soit parfois contraint par une convention

de don ou de dépôt, ce qui explique ces différents libellés. L'utilisation de descripteurs précis (type de fonds ou de documents, par exemple) peut cependant faciliter les recherches.

La dernière position revient aux jeux de données qui sont très peu utilisés (45% des réponses) mais également très peu connus (44%) alors qu'ils sont régulièrement téléchargés depuis les plateformes de données ouvertes. Ces téléchargements sont cependant peut-être liés à des personnes n'étant pas utilisateurs du portail du CCFr (développeurs, responsables marketing, etc.).

SYNTHESE ET PLAN D'ACTION

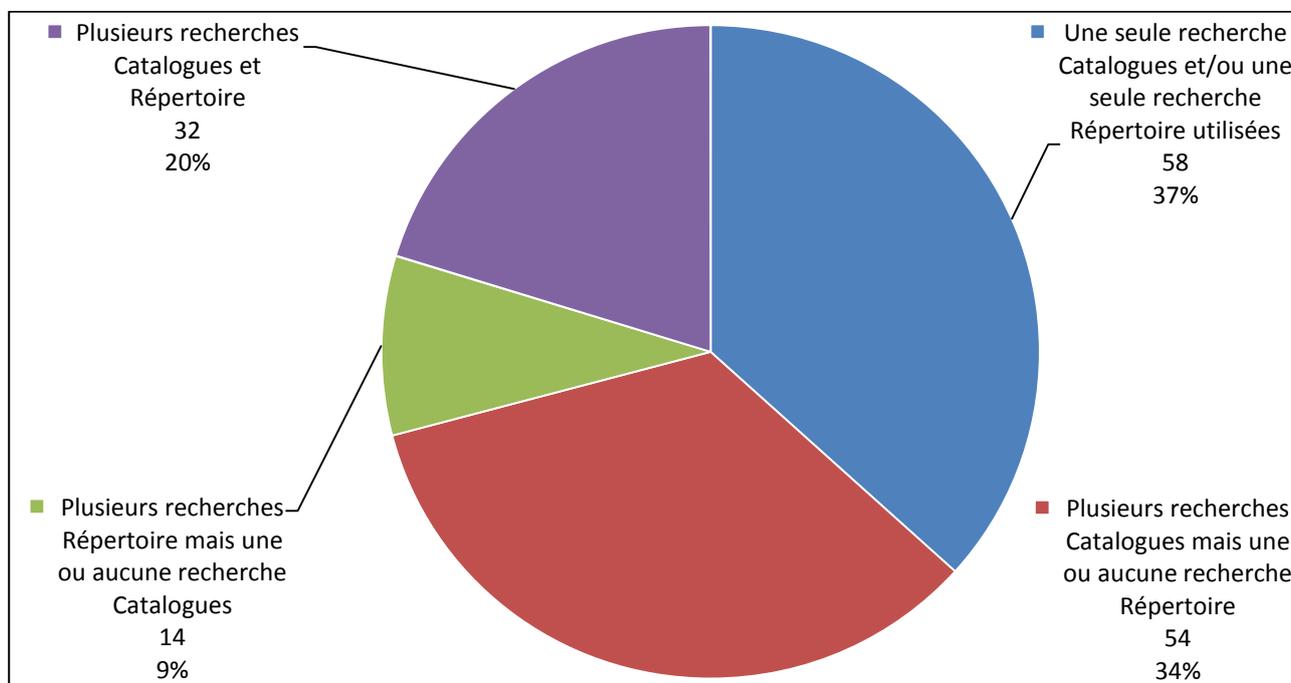
Légèrement moins utilisé que la recherche Catalogues, le Répertoire compte tout de même des utilisateurs réguliers. La principale critique concerne la qualité et la fraîcheur des données, ce qui constitue l'un de nos axes de travail pour les prochaines années. Les nouveaux services attendus, concernant l'enrichissement des données ou l'accès depuis des services externes, s'inscriront aussi dans notre feuille de route.

La recherche cartographique et les autres services périphériques (paniers et impression de notices, liens pérennes, jeux de données, etc.) sont en revanche peu utilisés et/ou peu connus. Une campagne de communication sera lancée dans les prochains mois pour faire découvrir ces services, qui peuvent répondre à une partie des besoins de nos utilisateurs. Des sondages complémentaires pourront aussi être organisés pour déterminer si cette sous-utilisation est liée à des difficultés techniques, à une méconnaissance ou si ces fonctions n'intéressent tout simplement pas les utilisateurs du CCFr.

DES PROFILS D'USAGES

A partir des réponses concernant l'utilisation des formulaires de recherche dans les catalogues ou le Répertoire, il est possible d'établir plusieurs profils d'usages :

- Ceux qui n'utilisent qu'un formulaire de recherche dans les catalogues et/ou un formulaire de recherche dans le Répertoire. Ce groupe, le plus important, représente 37 % des personnes ayant répondu à l'enquête complète.
- Le deuxième groupe utilise plusieurs formulaires de recherche dans les catalogues mais une seule recherche dans le Répertoire (voire aucune). Ce groupe représente 34 % des réponses.
- Le troisième profil est celui des personnes utilisant plusieurs recherches dans le Répertoire mais une seule recherche dans les catalogues (voire aucune). Ce groupe, le plus réduit, ne correspond qu'à 9 % des réponses.
- Le dernier groupe, que l'on pourrait qualifier d'utilisateurs experts, se caractérise par l'utilisation de plusieurs formulaires de recherche dans les catalogues et de plusieurs modes de recherche dans le Répertoire. Il représente 20 % des réponses.



Cette typologie d'utilisateurs peut servir à cibler et orchestrer les actions : la communication et l'accompagnement vont probablement toucher les usagers qui ne se servent que d'une fonction du site, quand le développement des outils type espace personnel ou interconnexion des données concerne probablement plus les experts.

CONCLUSION

Au vu des résultats de cette enquête, le CCFr semble répondre, globalement, assez bien aux besoins de ses utilisateurs. Un certain nombre de points sont cependant améliorables.

La recherche fédérée dans les catalogues est relativement difficile à utiliser, ne proposant pas toujours les critères de recherche qu'il faudrait, ayant un temps de réponse trop long et ne permettant pas d'affiner la liste des résultats. Les différents formulaires de recherche permettent d'améliorer ce point mais ils ne sont pas assez connus.

Le Répertoire est de son côté relativement simple à utiliser mais les données ne sont pas jugées suffisamment à jour et c'est un point sur lequel il faudra progresser.

Concernant les évolutions attendues, on peut noter deux axes principaux : la possibilité de participer à l'enrichissement et à l'amélioration de la qualité des données, pouvoir accéder aux données du CCFr depuis des outils externes. Ces deux aspects devront être pris en compte pour préparer les prochaines évolutions du CCFr.

Pour ce qui est du public du CCFr, force est de constater que celui-ci est principalement constitué de professionnels des bibliothèques ou de la documentation. Le secteur de l'enseignement et de la recherche ne connaît pas ou pas assez le CCFr et les multiples services qu'il offre. C'est pour nous un point important et cela fera l'objet d'un plan de communication.

Pour finir, toute l'équipe du Catalogue collectif de France tient à remercier toutes les personnes qui ont pris le temps de participer à cette enquête riche d'enseignements.

Irène Bastard <i>Délégation à la Stratégie et à la Recherche</i> <i>Chef de projet - Publics et usages</i>	Wilfried Muller <i>Département de la Coopération</i> <i>Chef de produit du Catalogue collectif de France</i>
--	--

Avec l'aide de toute l'équipe du Catalogue collectif de France :

Véronique Falconnet, chef de service du Catalogue collectif de France

Alexandre Faye, chargé de la rétroconversion des catalogues

Marie Guyot, coordinatrice du programme national de signalement des manuscrits (CCFr-CGM)

Prêle Paris, coordonnatrice de TAPIR

Christine Robert, coordinatrice du Répertoire

Et le concours de :

Jean-Charles Pajou, chargé de mission pilotage de la performance et évaluation au sein de la Délégation à la Stratégie et à la Recherche