



Projet : Mettre en ligne le patrimoine :
transformation des usages, évolutions des savoirs ?

« Je pars d'un sujet, je rebondis sur un autre »
Pratiques et usages des publics de Gallica

Etude qualitative exploratoire – phase 1

Rapport final

Septembre 2016

Valérie Beaudouin

Isabelle Garron

Nicolas Rollet

Télécom ParisTech

valerie.beaudouin@telecom-paristech.fr

isabelle.garron@telecom-paristech.fr

nicolas.rollet@telecom-paristech.fr

Sommaire

1	Présentation de l'étude.....	3
2	État de l'art.....	3
2.1	Analyse des logs	4
2.2	Des enquêtes en ligne.....	5
2.3	Approches ethnographiques	6
2.4	Approches cognitivo-affectives	7
2.5	Enquêtes sur les usages des bibliothèques patrimoniales en ligne.....	7
3	Des utilisateurs familiers de Gallica	8
3.1	Un échantillon de gallicanautes avertis	8
3.2	Une proximité avec Gallica et la BnF et une fréquentation régulière	9
4	Thèmes de recherche et types de documents consultés.....	10
4.1	Thèmes génériques de consultation	10
4.2	Types de documents (avec exemples).....	11
4.3	Utilisation des documents.....	11
5	Figures de l'usage.....	15
5.1	Des usages entrelacés.....	15
5.2	Usage principal / usage anecdotique	18
5.3	Double dimension de l'expertise	18
6	Suggestions émises par les personnes interviewées.....	20
7	Bilan et perspectives	21
8	Bibliographie	23
9	Annexes : Portraits d'utilisateurs de Gallica	25

1 Présentation de l'étude

Le projet « Mettre en ligne le patrimoine : transformation des usages, évolution des savoirs ? » porté par la BnF, le labex Obvil et Télécom ParisTech, vise à une meilleure connaissance des publics et des usages des collections patrimoniales numérisées. Il s'inscrit dans le cadre du partenariat de recherche entre la BnF et Télécom ParisTech, le Bibli-Lab, et dans le prolongement d'une réflexion sur la manière d'étudier usages et utilisateurs dans le monde numérique (Beaudouin et Denis, 2014).

Cette recherche est centrée sur les usages de Gallica, la bibliothèque numérique de la BnF. Elle est également soucieuse de resituer le plus large spectre possible des usages de Gallica dans leur contexte, en intégrant une consultation ouverte à d'autres sources documentaires disponibles en ligne ou hors ligne, et en essayant de cerner la place qu'occupe la consultation dans le cours de l'activité de l'individu.

Ce projet comprend trois volets : une phase d'entretiens qualitatifs exploratoires, une phase d'enquête quantitative en ligne et enfin une enquête ethnographique. Ce rapport porte sur la phase qualitative initiale.

Ces entretiens préalables, centrés sur les pratiques du point de vue des utilisateurs, ont un triple objectif pour ce projet. Tout d'abord ils étayent l'élaboration du questionnaire de l'enquête quantitative, notamment pour veiller à l'emploi dans la rédaction des questions d'un vocabulaire pertinent, et le plus proche possible de celui des utilisateurs. Ils permettent aussi de dégager un terrain préalable à l'enquête ethnographique, d'identifier la diversité des formes d'utilisation de Gallica et de recruter en conséquence les participants de la phase ethnographique. Dans le même esprit, les entretiens servent de ressource pour faire émerger des hypothèses de traitement pour l'analyse des logs de connexion à Gallica, dans le cadre d'un autre projet du Bibli-Lab, « Analyser les traces d'usage de Gallica ».

Cette étude qualitative a un intérêt en soi. Elle permet d'appréhender les usages de Gallica dans leur contexte mais aussi de voir comment les habitués réagissent à la nouvelle interface de Gallica.

En raison du double objectif d'aide à la rédaction du questionnaire et de préparation de la phase ethnographique, les entretiens ont été réalisés principalement auprès d'utilisateurs de Gallica, avec des niveaux de maîtrise variable. L'enquête ethnographique permettra de compléter les entretiens en testant les usages de primo-accédants en situation de découverte de Gallica.

2 État de l'art

Les bibliothèques s'inscrivent dans un contexte d'évolution sociale et technique accélérée. Comprendre les interactions entre les bibliothèques, les usagers et la technologie est capital pour les stratégies de développement des bibliothèques. Cette compréhension passe par un maillage d'études de natures complémentaires comme les questionnaires, entretiens, étude ethnographique, analyse de logs... Il existe une longue tradition d'enquêtes sur les usages des bibliothèques bien antérieure au numérique. La numérisation des collections qui s'est généralisée au début du XXI^e siècle a conduit à

un essor d'études et de recherches, et à une diversification des méthodes d'enquête pour l'étude des pratiques documentaires en ligne¹.

En 2003, Tenopir a fait une revue assez exhaustive de tous les travaux couvrant notre champ d'investigation sur les usages et utilisateurs des bibliothèques dont a rendu compte le premier rapport du Bibli-Lab : sur un corpus de plus de 200 travaux (portant essentiellement sur des bibliothèques universitaires), cette enquête a montré que « les méthodes les plus utilisées sont finalement assez traditionnelles : enquêtes en ligne auprès des publics, entretiens, focus groups, tests d'utilisabilité et enfin analyse des logs de connexion. Quelques études cependant combinent ces différentes approches, ce qui les rend immédiatement plus intéressantes. Certains travaux, comme ceux menés sur Jstor et SuperJournal, sont vraiment centrés sur l'usage des documents et descendent donc à un grain très fin : celui de l'article consulté. Ces travaux permettent d'étudier finement quels documents sont téléchargés par qui et d'identifier des stratégies de consultation différentes. Par exemple, l'étude SuperJournal conduit à une typologie des utilisateurs en 7 groupes et montre des différences dans la manière d'accéder aux articles entre scientifiques et chercheurs en sciences humaines. L'étude Jstor a permis d'évaluer la consultation des articles en ligne sur JSTOR par rapport à la consultation des exemplaires papier dans les mêmes bibliothèques, montrant que la version numérique accroît sensiblement la visibilité des articles. Elle a aussi permis d'évaluer ce qui est fait avec les articles (lecture, impression, téléchargement, etc.). » (Beaudouin et Denis, 2014)

La grande majorité des travaux menés depuis cette précédente revue de la littérature portent également sur les usages de bibliothèques universitaires, les usagers étant principalement des chercheurs et des étudiants de différentes générations ayant des rapports au numérique différents et une ancienneté variable dans la pratique. Les méthodologies utilisées sont diversifiées allant de l'exploitation des logs de connexion jusqu'à des études ethnographiques auprès d'utilisateurs.

2.1 Analyse des logs

A l'opposé d'une démarche qualitative qui va à la rencontre des utilisateurs pour tenter de comprendre les comportements et les grandes familles d'usage, une autre approche de traçage de l'activité passe par l'analyse des logs. Cette analyse consiste à proposer un traitement statistique de données issues d'interactions entre un système et des utilisateurs de ce système. Cette méthode est anonyme et s'opère à distance. Par définition, cette méthode a l'avantage de pouvoir brasser de très grandes quantités d'usages, mais elle enregistre uniquement (une partie de) ce que les individus font sur le système. Elle permet difficilement de reconstituer la notion d'utilisateur. Elle ne donne aucune prise sur les connaissances et raisonnements mis en œuvre pendant l'action, ni sur les intentions, les impressions des internautes, etc.

C'est ainsi que l'article de (Jamali, Nicholas et Huntington, 2005) réalisant une revue de toutes les études d'usages des bibliothèques numériques (de revues) à partir de logs en montrent les limites, soulignant la complémentarité d'une approche croisée entre l'analyse des logs et une étude qualitative basée sur des entretiens.

¹ Nous remercions Marc Jahjah pour son état de l'art qui a alimenté cette section du rapport : Jahjah M., 2016, « Résumés d'études sur les pratiques scripturales et universitaires en bibliothèque », Paris, BnF Obvil Telecom ParisTech.

Un objectif que le double ancrage méthodologique de cette étude partenaire entre la BnF, le labex Obvil et Télécom ParisTech tente de réaliser en l'articulant avec l'étude des logs de connexion à Gallica.

Jamali et ses collègues (Jamali, Nicholas et Huntington, 2005) posent comme limite forte de l'analyse des logs, la faible distinction des différences entre la performance des utilisateurs et la performance du système. De plus, à l'issue de ce type d'observation, les usagers sont regroupés en catégories et l'on ne peut atteindre une granularité suffisamment fine de l'analyse. A cela s'ajoute un problème important : les utilisateurs peuvent être logués sans utiliser le service de l'interface observée, ce qui fausse les résultats pour comprendre les durées de connexion et de consultation de documents. Il est rapidement possible de surinterpréter les temps de connexion ou encore de ne pouvoir rien en dire de pertinent. Enfin, un autre manquement de la méthode doit encore être signalé : les résultats n'accrochent rien en termes d'intention de l'utilisateur ; rien ne permet de répondre aux questions du « pourquoi » et du « comment » les utilisateurs se connectent. Les entretiens individuels peuvent éventuellement combler cette lacune et permettre une bonne intelligence des données chiffrées.

Il faut cependant souligner que, par l'adresse IP, on peut tout de même identifier des utilisateurs, en supposant que leur poste de connexion soit bien le leur, et esquisser des logiques de navigation pour chacun d'entre eux.

2.2 Des enquêtes en ligne

Certains travaux ont cherché à évaluer l'influence des ressources en ligne sur le travail des chercheurs. Dans une enquête en ligne auprès de chercheurs (doctorants, enseignants et chercheurs) de 22 universités finlandaises (Vakkari, 2013), ces derniers reconnaissent que les ressources en ligne ont amélioré leur travail, même si l'impact sur la productivité en termes d'articles publiés n'est finalement significative que chez les doctorants. Les auteurs d'une autre étude (Ollé et Borrego, 2010) montrent que l'accès à un nombre croissant de ressources conduit à des lectures dans un champ plus large mais plus superficielles : cela facilite la connaissance du champ mais ne permet pas d'aller en profondeur sur les contenus. L'accessibilité des ressources tend à développer des formes de lectures extensives au détriment de formes plus intensives.

Certains travaux cherchent à montrer des différences dans les procédures de recherche et de lecture des chercheurs académiques. Par exemple, Tenopir et ses collègues montrent grâce à une enquête en ligne auprès d'universitaires (États-Unis et Australie) les variations dans les modes de consultation des articles de recherche selon la discipline représentée, le niveau de responsabilité, l'âge, etc. (Tenopir et al., 2009). Le champ de recherche s'avère l'un des paramètres déterminants pour comprendre les habitudes de consultation. Ainsi, les auteurs montrent qu'en médecine les chercheurs lisent un nombre plus important d'articles, plus récents et passent moins de temps sur chaque article. Inversement, la lecture d'articles en ligne en sciences humaines est moins développée. De même les chercheurs engagés principalement dans une activité de recherche lisent généralement plus d'articles que ceux qui sont très engagés dans l'enseignement. Dans toutes les disciplines sauf en ingénierie, les articles lus résultent d'une navigation générale puis d'une recherche en ligne par thème. Pour les ingénieurs, les articles lus proviennent d'une démarche de recherche ciblée. Les articles les plus consultés sont des articles récents (9 à 10 mois d'ancienneté dans la publication en ligne), surtout pour les scientifiques. La moyenne d'ancienneté de publication des articles consultés tourne autour de 5

ans, mais la consultation d'articles datant de 15 ans d'existence reste courante du côté des chercheurs en sciences humaines.

Ces résultats soulignent une différence d'approche entre les disciplines qui n'est pas sans intérêt pour une étude qualitative des usages de Gallica. Nous tenterons dans le cadre de cette étude de repérer ce qui peut converger vers cette analyse ou diverger du fait même de la nature de Gallica comme lieu-source et ressource, lieu marqué par son identité d'institution culturelle patrimoniale, lieu pouvant à terme (ce serait là une recommandation) faire converger les pratiques de chercheurs de disciplines différentes.

2.3 Approches ethnographiques

Depuis une dizaine d'années, les recherches sur l'usage des bibliothèques ont poussé les études qualitatives vers l'approche ethnographique comme manière de rendre compte de l'expérience d'usagers singuliers, livrant une image plus complexe des besoins des individus.

Wilson, recensant les études sur l'usage des catalogues en lignes depuis les années 80, exprime en ces termes la nécessité d'une approche tournée vers « plus d'observation des usages concrets » : « *Despite a long list of suggestions for improvements informed by decades of user-oriented research, it seemed system designers had not learned from the results of these early OPAC studies. Systems were still being designed for expert searchers with “a rich conceptual framework for information retrieval” rather than for “perpetual novices who lack the requisite conceptual knowledge for searching.” The persistence of these issues sees current researchers continuing to reiterate how vital it is for successful catalog design to have an understanding of “users’ knowledge, experience and expectations”, as well as how users interact with the catalog practically.* » (Wilson, 2015: 204)

Une revue récente des méthodes de recherche ethnographique sur les usages et utilisateurs des bibliothèques (Khoo, Rozaklis et Hall, 2012) a recensé 81 recherches ethnographiques effectuées entre 1986 et 2010. Les auteurs distinguent cinq types de méthodes : observation, entretiens, analyse en contexte, focus group, auto-observation de pratiques (carnet, journal). Malheureusement, cet état de l'art ne s'intéresse pas aux résultats obtenus ; il se contente de décrire les cibles de ces études et leurs méthodologies. Celles-ci permettent cependant de se faire une bonne idée des recherches menées. Parmi les études citées, on notera le travail ethnographique d'Anderson mené auprès de deux chercheurs sur une durée de deux ans (Anderson, 2005, 2006). Dans un premier article, Anderson montre que le processus de recherche et d'exploration est guidé par les jugements de pertinence portés sur les documents, au fur et à mesure de leur découverte. C'est l'objectif général de la recherche, et non la tâche de recherche en cours, qui définit le jugement de pertinence. Dans un second article, elle explore le rôle de l'incertitude dans le processus de recherche. Si l'incertitude est propre à toute activité de recherche, elle peut prendre des formes négatives, quand elle génère du doute, de la frustration et au contraire être positive quand elle permet de découvrir et d'explorer de nouveaux territoires aux marges. L'entrelacement entre formes positives et négatives de l'incertitude semble inhérent à l'activité de recherche.

D'autres travaux adoptent un point de vue complémentaire : ils partent d'un public ciblé et étudient ses pratiques documentaires, en particulier la place occupée par les bibliothèques numériques. Par exemple, l'étude de Scoyoc analyse les comportements d'étudiants en premier cycle dans une université qui n'offre qu'une bibliothèque numérique (Scoyoc et al., 2006). Ces auteurs montrent que les étudiants utilisent principalement le web et les ressources de leurs espaces numériques de travail en

négligeant les ressources documentaires acquises par les bibliothèques universitaires. Une recherche en cours sur le processus de travail des étudiants et la place qu'y occupe la recherche de documents montre que les outils de recherche génériques sont souvent privilégiés par les étudiants, en particulier Google Scholar pour répondre aux exigences des enseignants en termes de fiabilité des sources. Les étudiants témoignent de la difficulté à trouver des sources pertinentes et une gêne à demander de l'aide à leurs enseignants ou aux bibliothécaires (Smale et Regalado, 2011).

2.4 Approches cognitivo-affectives

Un axe de recherche émergent porte sur la dimension émotionnelle dans la recherche d'information (Nahl et Bilal, 2007). Il vise à prendre en compte dans une activité qui paraît, de loin, rationnelle et abstraite, la place qu'occupent les émotions dans les processus de recherche. La recherche d'information mobilise cognition, affect et comportement, et peut être considérée comme une « *form of goal-oriented behaviour in which people are motivated (affective) to form a plan (cognitive) and perform it (sensorimotor)* » (Nahl, 2004 : 192).

Ces recherches s'inscrivent dans une lignée de travaux qui visent à modéliser l'activité de recherche du point de vue de l'utilisateur (et non pas du système).

Belkin et ses collègues (Belkin, 1980) ont tenté de modéliser le processus de recherche d'information en introduisant le concept d'*état anormal de la connaissance (anomalous state of knowledge, ASK)*. Une recherche d'information est déclenchée par la conscience chez l'utilisateur d'un manque ou d'une anomalie dans ses connaissances. La difficulté d'une telle recherche vient du fait que l'utilisateur, à partir de ses connaissances actuelles, a du mal à définir ce qui va lui permettre de combler ce manque. Dans le prolongement de ces travaux, Kuhlthau modélise le processus de recherche d'information (ISP, information search process) en intégrant trois dimensions : l'affectif (sentiments), le cognitif (pensées) et le physique (actions) (Kuhlthau, 1991). Elle distingue six étapes dans la recherche : initiation, sélection, exploration, formulation, collecte, présentation. La frustration de l'utilisateur diminue au fil des étapes tandis que sa confiance augmente, avec cependant des variations importantes selon les individus. Kuhlthau introduit cette notion d'incertitude qui est le point d'entrée de l'analyse des émotions (Kuhlthau, 1993). La plupart du temps, il s'agit de recherches en laboratoire avec demande d'accomplissement de tâches préétablies. Par rapport à notre enquête, on peut garder en tête cette notion de phases dans le processus de recherche et d'état émotionnel lié pour voir comment elle transparait dans les entretiens et dans l'observation de l'activité.

2.5 Enquêtes sur les usages des bibliothèques patrimoniales en ligne

Les études portant sur les usages des bibliothèques numériques patrimoniales sont bien plus rares, si l'on se réfère à ce qui est publié en ligne. Les questions adressées à – et pour – ces bibliothèques sont d'une autre nature. Observe-t-on un élargissement et une diversification des publics avec la numérisation et la mise en ligne des documents ? Peut-on mesurer une démocratisation des usages ? Observe-t-on une diversification des usages (types de documents consultés) avec l'évolution de la numérisation et des publics ?

Les enquêtes de la BnF, quantitatives ou qualitatives, sont accessibles en ligne. C'est en particulier le cas de l'enquête sur les usages de Gallica réalisée en 2011 (GMV, 2012). Celle-ci montre une ouverture possible à des publics amateurs n'ayant pas forcément un projet de recherche précis, grâce à

la mise en ligne des documents numérisés. Cette diversification des publics est très remarquable dans les bibliothèques patrimoniales autrefois réservées à un public de chercheurs et d'experts.

Le nombre de documents numérisés augmentant considérablement, et rapidement, il a favorisé cette diversification des publics qui restent tout de même marqués par le cœur de métier et les règles d'accueil d'une telle institution. Si l'on se réfère encore au rapport GMV, il y est bien pointé que 50 % des gallicanautes avaient à l'époque de l'étude un master ou un doctorat (niveau d'étude qui ne représentait que 11 % de la population des plus de 15 ans au niveau national selon INSEE), ce qui rapproche ce public de celui de la bibliothèque de recherche (espaces physiques de la BnF réservés aux chercheurs, en particulier à partir du master). Ce degré de qualification et de préoccupations était souligné par une faible présence parmi les gallicanautes des populations jeunes (15-24 ans), ce qui inclut les étudiants de premier cycle, population moins experte dans la recherche documentaire – ce qui pourrait, de fait, être un handicap pour l'usage de Gallica.

Le croisement entre notre étude qualitative et l'enquête quantitative fournira l'occasion de confronter ce découpage générationnel à des données plus riches et reconsidérer les notions d'expert et d'amateur. On pourra notamment s'intéresser à l'hybridation des pratiques savantes et profanes en confrontant la nature de l'activité engagée (souvent explicitée lors des entretiens) avec le temps consacré à la recherche. Ceci permettra de clarifier la qualité du temps de connexion en fonction de la finalité de la recherche qui peut être soit pratique ou ciblée, soit ludique ou curieuse.

Une autre enquête portant sur Europeana nous éclaire sur les usages en ligne. Elle s'appuie sur des focus group et des expérimentations en laboratoire réalisées dans quatre pays (Bulgarie, Italie, Pays-Bas et Royaume-Uni) auprès de deux types de publics : les jeunes utilisateurs et le public habituel. Globalement, les documents consultés sont des textes dans 45 % des cas, des images dans 22 % des cas et des documents audio ou vidéo dans 17 % des cas, avec une grande disparité selon les pays. L'enquête conduit à trois résultats principaux (Dobrev et al., 2010) :

- les jeunes utilisateurs (« *digital natives* ») préfèrent utiliser les moteurs de recherche généralistes que les interfaces des bibliothèques spécialisées ;
- ils se considèrent plus à l'aise dans la recherche, alors qu'ils ont un usage plus élémentaire (pas d'affinage de la recherche et d'usage d'opérateurs booléens) qu'un public plus âgé ;
- la perception des bibliothèques numériques varie selon les pays, ce qui implique de prendre en compte l'environnement culturel.

Il est dommage de n'avoir pu trouver des études équivalentes à celle de Gallica pour les autres grandes bibliothèques patrimoniales.

3 Des utilisateurs familiers de Gallica

Cette enquête qualitative a porté sur des personnes ayant une connaissance et une pratique de Gallica attestée.

3.1 Un échantillon de gallicanautes avertis

Les entretiens se sont déroulés entre avril et juin 2016 : 15 ont été réalisés avec des personnes soit contactées à travers nos réseaux personnels, soit des personnes suggérées par les équipes de la BnF ou du labex Obvil. Les entretiens, d'une durée comprise entre 30 minutes et une heure et 15 minutes, se

déroulaient de préférence dans l'environnement familial des personnes. Deux entretiens provenant d'un projet précédant (Le devenir du patrimoine en ligne : l'exemple de la Grande Guerre, Labex Les passés dans le présent, Investissements d'avenir, réf. ANR-11-LABX-0026-01) ont fait l'objet d'un traitement secondaire : il s'agissait de deux spécialistes de la recherche de Gallica au sein d'un forum lié à la Grande Guerre. Enfin dans le forum Neoprofs², d'échanges entre enseignants, tous les messages faisant référence à Gallica ont été analysés.

Comme le montre le tableau ci-dessous (Tableau 1) les chercheurs et étudiants sont les plus nombreux parmi les interviewés. Nous avons cependant veillé à diversifier les profils des participants en recrutant des personnes actives hors du monde académique : généalogiste, pianiste, écrivain, producteur de radio... Certains d'entre eux ont d'ailleurs des engagements multiples comme le typographe qui est à la fois enseignant et organisateur d'exposition, ou une écrivaine en même temps historienne des mathématiques.

	Homme	Femme
18-25 ans	<ul style="list-style-type: none"> • Etudiant de Paris V en stage à la BnF (EP) 	
26-35 ans	<ul style="list-style-type: none"> • Doctorant histoire des sciences (VD) • Juriste (droit public), maître de conférences (NW) 	<ul style="list-style-type: none"> • Doctorante historienne de la médecine (CJ) • Doctorante (littérature) + chargée de transcription (ST) • Urbaniste et rôliste (FM) • Documentaliste (MT)
35-50 ans	<ul style="list-style-type: none"> • Typographe enseignant en école d'art (SM) • Amateur Grande Guerre expert Gallica (YV) • Producteur radio, poète (DC) 	<ul style="list-style-type: none"> • Généalogiste pro et amateur (SB) • Pianiste professionnelle (ALG)
50-60+ ans	<ul style="list-style-type: none"> • Médecin, historien de la médecine (VB) • Professeur des universités infocom (ES) • Amateur Grande Guerre expert Gallica (IM) • Ingénieur de recherche, chargé de la documentation (ET) 	<ul style="list-style-type: none"> • Professeure université mathématiques, écrivaine (MA)

Tableau 1. Récapitulatif de l'échantillon

3.2 Une proximité avec Gallica et la BnF et une fréquentation régulière

On constate une connaissance ancienne de Gallica pour la majorité des participants dont une bonne partie depuis l'origine de la bibliothèque numérique : 10 personnes nous ont dit connaître depuis plus de 5 ans, et 8 depuis plus de 10 ans. Les participants sont multi-équipés (ordinateur portable, fixe, smartphone ou tablette), mais utilisent Gallica principalement sur leur ordinateur. Seuls deux utilisent l'application mobile, principalement pour balayer les nouveautés.

Alors qu'une faible part des personnes rencontrées dit utiliser Gallica quotidiennement, deux groupes se distinguent : l'un dit avoir des usages réguliers avec des temps de consultation variables ; l'autre indique de grandes disparités dans la pratique entre des périodes intenses de consultation et des éloignements.

² <http://www.neoprofs.org/>

Tandis qu'une part importante du groupe dit avoir découvert Gallica à travers une bibliothèque physique (BnF, BPI³), une bonne moitié dit fréquenter uniquement Gallica. On notera que l'accès à Gallica, pour les personnes susceptibles d'aller à la BnF, passe en général par le catalogue général (ils voient ainsi si un document est numérisé ou seulement accessible en physique) : « En fait, je cherche sur le catalogue, je ne cherche pas sur Gallica. » (MA)

Les représentations de la BnF et de Gallica ne sont pas de même nature.

DC : Moi, je dirais que c'est la plus grosse bibliothèque de France, voire d'Europe, je dirais qu'on y trouve tout mais que c'est très compliqué d'y arriver.

[..] c'est à la fois la bibliothèque parfaite et en même temps la bibliothèque la plus... la plus insupportable.

[..] et moi, c'est dissuasif, enfin, le temps qu'il faut pour accéder à un document est monstrueux, et puis, les conditions de consultation ne sont vraiment pas très agréables, ce côté flicage, chiant enfin, ce qui fait que je n'y vais quasiment jamais, j'y suis allé un petit peu au début de ma thèse mais, et du coup par contre, la promesse que toute la BN soit sur Gallica, je la trouve géniale parce que là pour le coup, il n'y a pas de limite de consultation.

Si la BnF est tantôt associée à un sanctuaire (« saint des saints », « endroit feutré », SB), à une atmosphère de travail particulière (« en salle de lecture de la BN je peux me concentrer sur les textes. [...] je n'emmène pas d'ordinateur, j'emmène mon cahier, je suis vachement concentrée, c'est très agréable », MA), à la recherche d'ouvrages rares, Gallica est davantage perçue comme moins contraignant en termes de temps et de logistique, et moins imposant. Autant s'entendent à plusieurs reprises un attachement au personnel de la BnF comme personnes-ressources ou encore une reconnaissance de leurs compétences, autant Gallica est l'objet d'une critique récurrente sur son interface et les difficultés à trouver ce que l'on cherche, les entraves dans les parcours de consultation.

4 Thèmes de recherche et types de documents consultés

4.1 Thèmes génériques de consultation

Les thèmes génériques de consultation relevés auprès des personnes enquêtées sont d'une grande diversité, à l'image de leurs centres d'intérêt ou de leur(s) profession(s). On note cependant que dominant les ouvrages en histoire et en littérature ; de même une pratique prononcée pour la recherche de visuels. Quelques participants nous ont toutefois donné des exemples de recherches singulières dans les champs suivants :

- histoire de l'imprimé
- histoire de la photographie
- histoire des territoires (France)
- histoire des techniques et des sciences
- histoire de la médecine, et de la psychiatrie
- histoire du droit public

³ Une personne nous a dit avoir découvert Gallica lors d'une consultation sur poste à la BPI : « c'était à la BPI sur les postes [...] Je ne saurais plus vous dire mais quelqu'un m'a guidé en tout cas enfin... pas une personne, mais il y a une interface qui m'a guidé vers Gallica. » (NW)

- histoire de l'écriture
- histoire de la commune de Paris
- compositeurs classiques (fin XIX^e)
- littérature française
- généalogie
- médias
- typographie
- presse d'époque, illustrations
- biographies de courtisanes
- les procès politiques
- fous scientifiques
- mesmérisme, hypnose
- les vampires dans la littérature

4.2 Types de documents (avec exemples)

Les types de documents consultés montrent un réel élargissement du champ de recherche, qui ne se limite pas aux seuls imprimés ; les utilisateurs circulent entre livres, presse, photographies avec aisance. Voici quelques exemples des documents utilisés par types :

- livres : histoire, littérature, grands manuels de droit du début du XX^e siècle (jurisprudence), catalogues de typographie, rapports, traités (psychiatrie, droit), ouvrages originaux ;
- revues : *Revue du droit public et de la science politique en France et à l'étranger* ;
- presse : *Le Temps*, *Le Gallois*, *Le Rappel* ;
- textes officiels : Journal Officiel, recueil de décisions du conseil d'Etat (recueil Lebon) ;
- images : affiches, photographies (photographie de la cathédrale d'Amiens, église du baptême d'un arrière grand-père), gravures, lithographies, cartes (Seine-Saint-Denis, Paris de la Commune), illustrations (naufrages), menus, publicités, pochettes de disque ;
- partitions ;
- documents sonores : concerts, archives médicales.

Bien que l'on ait observé une prépondérance de l'approche historique, le croisement entre la diversité des thèmes génériques de consultation qui ont été évoqués lors des entretiens avec celle des types de documents donne lieu à une grande variété de motifs de consultation. Ces motifs mettent en évidence une diversité dans la finalité de production (Tableau 2), en tant qu'objet à usage public et performatif, à usage public et éditorial ou à usage personnel :

Usage public performatif	Usage public éditorial	Usage personnel (carnet de notes, cabinet de curiosité)
Cours, conférence, séminaire, performance	reconstruire les conditions d'élaboration d'une loi, faire une blague, illustrer un article, écriture d'un roman, d'une thèse, transcrire des images de textes	retrouver la trace d'un compositeur, d'une légende urbaine, vérifier la présence de références, faire un repérage « pour plus tard », préparer une soirée à thème

Tableau 2. Diversité des motifs de consultation évoqués dans les entretiens

4.3 Utilisation des documents

La consultation s'inscrit ainsi généralement dans un processus de production d'un document, ou d'un événement, qui passe par des actions diverses. Si certains ont voulu linéariser le processus du travail

de chercheur en identifiant des « *scholarly primitives* » (chercher, collecter, lire, écrire, collaborer) (Palmer, Tefreau et Pirmann, 2009), la réalité des pratiques qui nous ont été décrites révèle des processus cycliques moins séquencés.

En ce qui concerne l'usage des documents trouvés et consultés, leurs devenir sont divers.

Dans la phase de lecture et découverte du document, les pratiques varient selon les types de documents et les types d'usages :

- Prélèvement de la référence web (url ou ark)
- Lecture en ligne
- Téléchargement dans un dossier « pdfothèque » (reconstitution d'une collection privée et d'une anthologie thématique) pour lecture ultérieure
- Capture d'images ou de citations
- Impression et affichage papier sur un mur

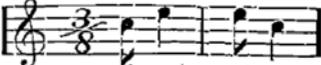
Dans la phase de production et/ou de publication, on relève des modes de diffusion et d'appropriation variés :

- Publications de post sur Facebook
- Intégration de l'image ou référence dans un billet de blog
- Intégration dans une frise sur un site (site Mémoloi)
- Projection d'une capture devant une audience
- Contrôle et correction de l'OCRisation d'un fichier image
- Intégration des captures dans un document et sa bibliographie

Les deux figures suivantes montrent comment des éléments bibliographiques et des extraits des imprimés consultés sont associés pour produire un document. Le premier cas illustre l'utilisation un peu sauvage des ressources de Gallica, où la source documentaire a complètement disparu (Figure 1). Il s'agit d'un document papier distribué par la chercheuse lors d'un séminaire en petit comité. Les extraits servent d'exemples pour étayer le discours oral. Dans le deuxième cas, une image est intégrée dans un blog « recensé par la BnF ». La source est citée et figure comme un argument d'authenticité voire d'autorité (Figure 2).

5. Martini, 1856, « Veränderung der Ausdrucksweise bei Irren », *Allgemeine Zeitschrift für Psychiatrie und psychisch-gerichtliche Medizin*, vol. 13, p. 608.

sprach er nur noch die Sylben piom aus, die er oft zu Viertelstunden lang hintereinander folgendergestalt

absang: 
pi om, piom.

[Ob Proudhon Recht hat, wenn er in seiner Philosophie de la misère sagt: le rapport phonétique des noms semble traduire le rapport metaphysique des idées?]

6. Brosius, 1857, « Über die Sprache der Irren », *Allgemeine Zeitschrift für Psychiatrie und psychisch-gerichtliche Medizin*, vol. 14, n° 1, p. 37-64.

folgenden Consonanten mangelt. Der Stotternde sagt nicht „g-a-a-r“, „ni-i-i-i-chts“, sondern entweder „g—gar“ oder „ga ga ga gar“, — „n — nichts“ oder „ni ni ni nichts.“ Eine Art Vibiren findet sich beim Stottern nicht.

7. « [...] c'est le statut même de la « parole » et du « langage » dans le champ médical qui se trouve bouleversé par ces nouvelles orientations : la théorie des localisations cérébrales (Bouillaud, Broca) et de l'« aphasie » font entrer le langage, déchu de son statut de « faculté », dans la juridiction de l'« anatomie pathologique » ; quant à la description de la « parole », elle est désormais strictement régie par une

Figure 1. Exemple d'intégration d'éléments issus de Gallica dans un hand-out lors d'un séminaire.

En dehors de quelques amis, habitants aussi rue Basfroi, la famille est seule à Paris. Pierre et Anne sont arrivés au début des années 1860 en région parisienne ; lui du Lot-et-Garonne, elle de Haute-Savoie.

C'est sûrement pour cela que l'acte de baptême de Louis indique pour parrain et marraine, Louis son frère, et Louise sa soeur.



France-Album : [fascicules 9-24] / dessins originaux A. Karl ([Gallica](#))

Un peu de méthodologie : A la recherche de Louis, l'aîné

L'étude du parcours de Pierre Simard, et Anne Sonnerat, depuis leur arrivée à Sceaux, jusqu'à la rue Basfroi, m'a permis de retrouver dans les registres d'état civil, les trois premiers enfants du couple :

Figure 2. Exemple d'intégration d'un élément issu de Gallica, blog La Gazette des Ancêtres.

Chez certains utilisateurs, la destination d'un objet peut basculer d'un domaine d'activité à un autre : un item découvert lorsque l'on cherchait pour un certain motif (une conférence, un chapitre) peut se voir attribuer une autre destination vers un autre motif (une création sonore, une blague sur Facebook).

DC : [...] et ça articule en fait une part d'évasion ou d'errance

[...] mais circonscrite par un premier objet de départ.

[...] mais c'est là que tu vois que j'étais juste dans une espèce de... j'étais entre deux recherches, c'est-à-dire que, à la fois, j'étais à vouloir constituer un corpus pour le cogitarium⁴ et en même temps, j'étais déjà sur ma recherche suivante sur les effets de... l'analyse des effets psychologiques de la musique, tu vois ? Et...

Q : Tu croisais deux... deux temporalités de projets ?

DC : Oui, oui, je commençais à faire deux corpus dans mon corpus, mais en fait...

[...] je ne constitue jamais un seul corpus à la fois, je suis toujours à... et en plus...

Q : Parce que tu as plusieurs...

DC : J'ai plusieurs préoccupations.

⁴ Série de créations radiophoniques : <http://www.lesdiscrets.fr>.

Il est difficile de définir des processus types liés à la consultation et aux usages de Gallica, qui sont bien plus complexes qu'une logique de tâche telle qu'on peut l'appréhender dans des expérimentations d'usages en laboratoire. On voit cependant des formes de routines mises en œuvre par les utilisateurs suite à la fréquentation assidue de l'interface. Ainsi, dans certaines situations, les personnes peuvent procéder à du téléchargement de masse, laissant la lecture et le tri pour une phase ultérieure. Dans d'autres situations, la recherche, la consultation et la sélection sont associées dans une même séquence. L'étude des logs de connexion à Gallica devrait permettre de différencier ces types de profils d'usages. Nous voyons aussi que, selon les types de documents, les participants agissent différemment : ainsi, certains téléchargent les livres en masse, mais pas la presse ou les cartes qui seront plutôt consultées en ligne pour bénéficier de la qualité de la numérisation et du zoom et ne pas avoir à télécharger les numéros de presse un par un (MA). Selon les types de documents et les usages, les pratiques varient. Cherchons cependant à identifier quelques axes de différenciation.

5 Figures de l'usage

5.1 Des usages entrelacés

Il semble qu'il y ait deux grands usages contrastés :

- un usage pragmatique/utilitaire/ponctuel recouvrant des pratiques de recherche d'informations sur un lieu, un événement ou de recherche d'illustrations sur un sujet précis. La consultation est ciblée sur un objet restreint. Par exemple, SB recherche toute information disponible sur un immeuble situé à une adresse précise de Paris. ES dit rechercher l'édition dont il a besoin pour établir une étude comparée de deux versions d'un texte de Balzac, imprimées par l'auteur ;
- un usage exploratoire recouvrant des pratiques au long cours de consultation et d'exploration concernant un domaine. Cette approche s'apparente davantage à la constitution d'un corpus, à l'exploration systématique d'un territoire et de ses frontières, en s'appuyant sur une lecture des documents ou encore à la recherche méthodique d'un document original. Ainsi, MA explore tous les documents publiés sur la Commune de Paris.

Ces deux usages principaux, qui peuvent être faits alternativement par la même personne, sont orientés par un but précis. Ces parcours peuvent être perturbés par l'errance et la sérendipité, thèmes fréquemment évoqués dans les entretiens – sous des vocables divers. En tant que perturbation d'un usage décidé ou comme un laisser-faire, il semble que l'errance (et le hasard) soit partie prenante de la recherche. Elle est tantôt subie, tantôt désirée. Il apparaît chez les utilisateurs différents degrés de contrôle et de laisser-aller. Certains voudraient favoriser ce caractère dispersif de Gallica, parce qu'ils estiment que l'itinéraire est une forme pertinente de pratique scientifique. D'autres, peut-être plus inquiets de la profusion et de leur capacité à trier « sans rien rater », voudraient moins de pollution. SM par exemple parle de curiosité qu'il s'agit de satisfaire : « C'est la curiosité qui fait que d'un seul coup, Paf !, je commence à m'y mettre ». Cela résonne avec les travaux de (Anderson, 2006) sur

l'attitude face à l'incertitude dans le processus de recherche : tantôt cette dernière est source de frustration, tantôt elle est vue comme une opportunité de découverte.

**

CJ aime se sentir libre d'échapper à la cohérence des résultats :

Ce que j'aime dans la recherche par mots-clefs, c'est justement de voir la polysémie d'un terme, donc je suis volontairement pas très précise, j'aime bien voir la diversité des usages donc, en fait si j'avais une question plus précise, ben, peut-être la réponse serait déjà dans la question au final, moi j'aime bien élargir pour ensuite enfin voilà, peut-être suivre un sens auquel j'avais pas pensé, alors je fais des recherches par syntagmes des fois, ça, ça m'intéresse de voir comment deux termes fonctionnent ensemble.

**

ALG : On tire un fil, y'en a vingt qui viennent, on veut tout savoir on s'arrête plus.

**

SM insiste également sur le fait de ne pas y avoir pensé, mais d'avoir été ici conduit par l'opportunité de la machine :

Q : Donc, tu dis que tu fais des recherches assez longues ?

SM : Oui, je saute facilement du coq à l'âne [...] je veux dire dans le sens où j'ai un fil conducteur. Admettons, voilà, les lettres sans empatement, les lettres bâton, les antiques dans les affiches publicitaires et en fait, si je tape lithographie et fiches lithographiques, donc, c'est comme ça que je me suis rendu compte que dans le tas, il y avait des couvertures de partitions et ça m'a donné l'idée d'aller voir plus et j'ai découvert des choses justement parce que c'était mis dans les estampes, parfois, il peut y avoir effectivement une proposition plus généreuses dans ce que je peux trouver et ça m'oriente dans d'autres pistes, c'est ça qui est bien, parce que je n'y aurais pas pensé de moi-même du tout.

**

VB estime que la dispersion est aussi une approche à enseigner :

Je sais que mes grandes découvertes ont souvent été le fait de ce hasard-là de regarder [...] je pense qu'il y a une éducation à faire y compris pour les outils numériques à dire, peut-être qu'il y a... certainement qu'on ne peut pas lire tout en tout cas peut-être pas l'odeur du papier moisi qui a aussi son plaisir je trouve mais... mais ce principe de l'errance, il faut le forcer quand on est devant.

**

MA fait ainsi référence à la « loi de bon voisinage » d'Aby Warburg. Ce dernier avait imaginé un mode de regroupement des livres de sa bibliothèque par thématiques, en ignorant les modes de classification habituels, pour favoriser les découvertes, les explorations, avec cette idée que le livre d'à côté est peut-être plus utile que celui que l'on cherche (Hagelstein, 2008).

Q: Comment tu qualifierais ta pratique de Gallica ?

MA : Erratique... [...] j'ai toujours l'impression de oui, de tomber sur les trucs par hasard. [...] c'est un bordel, mais regarde, c'est un bordel, je suis complètement désordonnée donc, j'ai souvent du mal à retrouver un truc que j'ai déjà trouvé [...] mais c'est pas... parce que tu trouves autre chose en même temps donc, tu le sais.

Q: C'est-à-dire ?

MA : C'est un peu la « théorie du bon voisin ».

**

DC, aimant aller jusqu'à mettre des mots communs dans la barre de recherche, explicite ses recherches menées avec plusieurs motifs et qui entraînent des débordements:

DC : C'est toujours impulsé par un objet fini

[...] le fait d'y aller si tu veux, j'ai toujours une motivation première qui après, déborde mais, oui, ça c'est systématique.

Q : Donc, l'errance, elle est toujours en tension vis-à-vis de cet objet-là ? C'est pas une errance pure ? C'est pas juste je vais aller regarder ?

DC : Oui parce que j'ai toujours une motivation précise

[...] qui est soit préparer un cours soit alimenter un corpus pour l'anthologie radio soit préparer un outil de conférence, oui, il y a toujours un plan de départ.

Q : Quand tu vois que, quand tu as l'impression de trop t'éloigner de, d'un des trois objets qui pourraient...

DC: Oui, je suis toujours rattrapé par la finalité initiale

[...] et la finalité initiale en plus elle est composée, si tu veux, elle est quand même fenêtrée, c'est-à-dire que, quand j'ouvre Gallica, j'ai toujours d'autres documents d'ouverts en même temps qui sont un Word où je prépare une conférence par exemple ou un Word où je prépare un cours ou un autre dossier dans lequel j'entasse des PDF qui sont la constitution d'une anthologie.

**

SM cède lui à la tentation d'en savoir plus sur l'activité qui s'abrite derrière un nom. Il parle de filon et fait donc penser au chercheur d'or :

parce que quand je commence à sortir des choses, à trouver... à tenir des choses, là, je ne peux pas m'arrêter parce que je dis « ok, là c'est bon, ça vient », et je range au fur et à mesure et je reviens en arrière et puis, j'ai d'autres idées par rapport justement à des mots-clés qui... des associations que je peux faire, quand je rencontre des noms aussi de dessinateurs ou d'affichistes, je me dis « tiens, je ne connais pas ce type » et puis... donc parfois, je sors de Gallica, évidemment, je vais sur Google pour essayer de trouver une information, parfois, je trouve une mention d'ouvrage ou d'article et je retourne sur Gallica, je vois ce que je peux trouver par rapport à ça, donc, je fais des allers-retours en fait pas mal, et quand je pense que j'ai suffisamment épuisé le filon, bon, j'arrête, je laisse reposer.

Les entretiens révèlent un continuum entre une hypothétique divagation permanente (le sens est dans le chemin) et un tout aussi hypothétique contrôle total. Nos utilisateurs se situent parfois du côté d'une errance comme méthode assumée de recherche – où l'exploration active une génétique de l'idée –, parfois du côté du conditionnement serré, ponctué d'apparitions aléatoires.

Les deux cas ne sont pas exclusifs l'un à l'autre chez une personne. Par exemple, la généalogiste que nous avons rencontrée évite cette tension : elle fait ou l'un ou l'autre (phase de contrôle, phase d'errance). La consultation des nouveautés semble remplir chez certains cette activité de flânerie, comme un temps intermédiaire, interstitiel, ou transitoire.

5.2 Usage principal / usage anecdotique

Certaines des personnes interviewées rendent compte d'un usage plus ou moins anecdotique de Gallica. Comme le dit notre généalogiste, il peut y avoir la méthode « décidée » et la manière : « *Tiens, j'ai un quart d'heure devant moi, à quoi je pense, je vais chercher sur ce sujet-là, un peu le loto de Gallica* ». Ailleurs, la doctorante historienne de la médecine peut s'orienter vers Gallica dans un but précis et, au détour d'une découverte, partager une image sur la page Facebook d'un ami.

D'autre part, la consultation elle-même peut être secondaire par rapport à l'activité professionnelle. Par exemple, la personne urbaniste que nous avons rencontrée utilise systématiquement Gallica dans ses activités de loisirs où elle crée des jeux de rôle. En revanche, il peut lui arriver de chercher par curiosité des documents anciens en lien avec le territoire sur lequel elle a à travailler (ancienne carte, etc.), mais ceci davantage dans un but de culture générale que comme source décisive dans son travail.

Enfin, certains utilisateurs différencient l'usage de Gallica à travers la plateforme utilisée : notre producteur de radio et poète a l'application sur son smartphone. Il n'y consulte jamais de document ; l'utilisation de l'application est circonscrite à la seule prise de connaissance des nouveautés, comme on ralentit le pas devant la vitrine d'une librairie – pratique qu'il dit ne jamais avoir sur son ordinateur.

5.3 Double dimension de l'expertise

L'expression de l'expertise dans les entretiens amène les participants à formuler des critères émiques de présentation de soi (« je ne suis pas Gallicanaute » ; je suis un « expert sauvage », etc.). Dans ces entretiens, personne ne nous a dit « je suis expert », mais tout le monde s'est exprimé à la fois sur sa maîtrise de certains aspects et sa maladresse concernant d'autres aspects.

SB : Experte, je ne sais pas si on arrive à avoir un niveau expert, c'est tellement riche, mais à l'aise, oui.

**

Q : J'ai l'impression que tu utilises quand même assez régulièrement et puis, tu as une connaissance très familière avec l'outil, est-ce que tu te qualifierais d'utilisateur expert pour autant ?

VB: Non, je ne pense pas parce que un peu non... enfin, comment dire ? Expert mais un peu sauvage, pas parce que je... j'ai toujours l'impression vis-à-vis de l'informatique, je l'utilise beaucoup, il y a des choses ça va très vite, il y a des choses où je me suis jamais occupé, d'un coup on pose une question de débutant et puis, je ne sais pas y répondre, tu vois ?

Q : Oui, mais par rapport à Gallica ?

VB: Bah un peu la même chose

[...] parce que tu vois, je n'utilise certainement pas du tout toutes les fonctionnalités

[...] parce qu'il y a des trucs, c'est un mystère, je ne sais même pas ce que ça veut dire, je n'ai jamais cherché et puis, Gallica est-ce que j'ai le souvenir d'avoir dit « tiens, je vais regarder là une fois, explorer ça, c'est bizarre ce petit bouton-là à gauche. » je ne crois

pas que j'ai fait ça, oui, peut-être avec la BIUM⁵ par exemple, j'ai fait une fois ou deux et après, j'ai perdu, et puis, je me dis « si je savais vraiment bien utiliser ce truc, ça serait sûrement vachement utile »

[...] alors, après tout maintenant, j'ai envie d'aller faire de la poésie sonore alors, ça prend... voilà, le type d'expert si tu veux

[...] un peu sauvage, expert sauvage.

Q: Ça c'est une très bonne...

VB: *Je ne sais pas si ça existe dans tes catégories.*

Q: Pas du tout, il n'y a pas du tout de catégorie, ça me plait beaucoup.

VB : *Semi expert sauvage, voilà.*

La notion d'expertise renvoie ainsi à une problématique d'adaptation à l'interface qui, soit conduit à une relation conflictuelle avec elle, soit conduit à un ajustement consenti, ajustement pouvant aller jusqu'à concevoir l'organisation des listes de résultats dans Gallica comme une partie intégrante de la pratique de constitution de corpus, ou de la génétique d'une idée. De fait, nous pouvons distinguer deux dimensions de l'expertise, l'une tient à la maîtrise de l'interface, l'autre à la maîtrise de la recherche documentaire, héritée d'une pratique plus ancienne.

Du côté de la maîtrise de l'interface, la notion d'expertise est rattachée à une activité, celle de « maîtriser sa petite cuisine », celle de savoir résoudre des énigmes, celle de manipuler les PDF, etc.

YV : Sur Gallica, j'ai appris à chercher les documents, il faut savoir choisir les bons mots, les bons termes de recherche.

**

Q : Donc, comment est-ce que vous qualifieriez votre pratique de Gallica, votre connaissance de Gallica ?

ET : Je pense dans la moyenne, je ne suis pas un utilisateur expert mais... sans doute par rapport à certains étudiants, je dois mieux maîtriser les fonctions de recherche, enfin, savoir que voilà, savoir qu'on peut quand même... restreindre une recherche grâce à la recherche avancée, restreindre par dates, croiser les éléments de recherche etc.

Q : C'est un point important parce que les nouveaux utilisateurs sont souvent...

ET : C'est le point essentiel, en fait, le... le vrai problème c'est souvent les utilisateurs qu'on peut voir faire leur recherche ne trouvent pas les documents parce qu'ils sont confrontés à une foultitude de résultats, ils sont... un peu incapable de... de faire le tri.

L'instance revenant le plus souvent quand l'expertise concerne l'interface est celle du moteur de recherche : capacité à formuler une requête, à l'affiner en utilisant les facettes, les guillemets. À l'opposé, les non-experts ou novices peuvent être déçus (ou effrayés) par la liste des résultats obtenus, ne pas comprendre la logique d'affichage, se perdre dans les parcours comme l'exprime ES : « Quand je passe sur les manuscrits, je vais par Gallica mais je ne suis pas sûr d'être... d'avoir les bons... les bons parcours ». C'est ce que nous disent les utilisateurs avancés à propos des novices comme dans l'extrait précédent ou celui-ci :

⁵ Bibliothèque interuniversitaire de médecine.

Q : Les lecteurs ne sont pas comme vous par rapport à Gallica ?

SB : Ils se sentent souvent perdus. [...] notamment par rapport aux subtilités de recherche, ce qu'ils n'arrivent pas à comprendre, du coup, moi, j'ai animé il n'y a pas longtemps encore un atelier sur l'utilisation de Gallica et les gens pensent que comment dire ? Gallica c'est un peu... c'est tellement bien que c'est bien jusqu'au bout et si je tape Louis Cimar, ça va donner pile Louis Cimar de ma généalogie, non, si vous tapez Louis Cimar dans Google vous avez la même chose, c'est un outil de recherche, ça fonctionne de la même façon, donc, il faut connaître quelques astuces et après, on arrive ou pas.

ES : Je n'ai pas encore repéré les bonnes portes d'entrées qui rendraient les choses pérennes, qui me permettraient d'aller plus rapidement, je n'ai pas créé mes routines de manière malignes et intelligentes [...] je ne suis pas non plus très méthodique, il faut être honnête.

L'expertise dans la recherche documentaire passe par la maîtrise de la recherche via le catalogue, par la capacité à construire des bibliographies et des corpus. Les utilisateurs formés à la recherche documentaire entrent dans le numérique plutôt via le catalogue que directement via Gallica : « En fait, je cherche sur le catalogue, je ne cherche pas sur Gallica » (MA) ; « Ah oui, oui, c'est le lieu physique et le catalogue en ligne mais... » (ST).

Chez ces experts de la recherche documentaire, un sentiment de déclassement peut se faire sentir, surtout quand leur maîtrise de l'interface n'est pas aussi fluide que celle de la recherche documentaire traditionnelle. On peut supposer que ce sentiment traduit un écart entre un ordre de connaissance de type encyclopédique (réseau de références) et, dans Gallica, la logique d'affichage de la liste des résultats. Cette tension peut se traduire par une forme de culpabilité, une résistance à Gallica du fait de son imperméabilité à l'expertise antérieure des personnes. Certaines personnes, familières des rayons de bibliothèque ou de librairie, projettent une logique qui ne correspond pas au résultat affiché de la recherche (occurrence unique d'une référence *vs* plusieurs versions numérisées d'un manuscrit). C'est donc aussi un problème de compréhension sur le type d'usage(r) que Gallica propose (Bertrand et Girard, 2016), que les personnes rencontrées nous ont révélé.

Je me pose une question concernant les textes numérisés. Je cherche un extrait de Dialogues de bêtes de Colette, et naïvement je pensais le trouver facilement, sa publication datant de 1904. Sur Gallica, j'ai plus de 1000 réponses en tapant le titre + l'auteur... Pouvez-vous m'éclairer sur le fonctionnement de cet outil ? Extraits du Forum Neoprofs, mai 2010.

Du reste, certains utilisateurs contournent le problème lié au moteur de recherche, lorsqu'ils cherchent un document précis, en passant par un navigateur type Google avec la requête : nom de l'ouvrage + Gallica. Ils mettent en place des routines en contournant l'interface pour accéder aux documents.

6 Suggestions émises par les personnes interviewées

Les personnes rencontrées, utilisateurs réguliers pour la plupart, n'ont pas été avares en commentaires et suggestions. Ces derniers concernent à la fois l'interface, le moteur de recherche, l'ouverture sur le web, l'usage des documents. Nous les avons compilés dans le tableau ci-dessous (Tableau 3).

Evolution des interfaces	Moteur de recherche	Généralités sur l'interface	usage des documents
<ul style="list-style-type: none"> la nouvelle interface de Gallica est très appréciée, en revanche celle du catalogue général s'est dégradée⁶ : demande de retour à la version antérieure 	<ul style="list-style-type: none"> il est plus facile de passer par Google pour trouver un document précis sur Gallica (titre + Gallica) interrogations sur l'ordre d'affichage des résultats incertitudes sur la reconnaissance de caractères 	<ul style="list-style-type: none"> une "barre" de suggestions de lectures : <ul style="list-style-type: none"> « certains gallicanautes ont aussi consulté tel ou tel document » choix possible entre suggestions personnalisées et suggestions élargies une visualisation des connexions entre documents pouvoir visualiser et garder en mémoire son itinéraire de consultation garder la trace des documents consultés (en salle et en ligne) proposer une procédure de consultation (afin de créer une routine intelligente), comme un tutoriel temps de chargement parfois trop long 	<ul style="list-style-type: none"> améliorer la fonction zoom nommage des fichiers pour le téléchargement possibilité de télécharger des ensembles de journaux indiquer de façon plus claire si le document a été océrisé améliorer la manipulation des documents (frise comme dans archive.org) qualité de certains PDF téléchargés moindre que le document consulté en ligne

Tableau 3. Récapitulatif des commentaires et suggestions

À propos de l'évolution des interfaces de Gallica et du catalogue, les avis sont convergents. Tous les participants apprécient la nouvelle interface de Gallica. En revanche, les chercheurs qui entrent via le catalogue se plaignent de la nouvelle version et aimeraient un retour arrière.

7 Bilan et perspectives

L'approche par entretiens est soucieuse de récolter des descriptions singulières des façons de faire, des représentations de soi vis-à-vis des usages de Gallica et des expériences de parcours. Ils permettent de resituer la place de Gallica dans des cours d'action plus englobant, incluant d'autres environnements qu'ils soient numériques ou physiques.

Les entretiens ont été réalisés auprès de personnes plutôt confirmés dans leur fréquentation de Gallica. Néanmoins, elles ont, en fonction de la finalité de la recherche, un usage très diversifié des documents collectés (thèmes de consultation et types de documents très variés).

⁶ « Je ne trouve pas que la nouvelle interface du catalogue soit plus attrayante que la précédente, je trouve qu'elle est plus longue à utiliser » (MA) ; « Je ne sais pas si c'est important mais le changement du catalogue de la BnF, c'est vraiment... c'est vraiment pas pratique » (ST). Les deux personnes insistent sur le fait qu'il faut plus de temps pour accéder au document et que l'interface est moins lisible.

La finalité de la recherche projette des exigences différentes dans la collecte : chercher une image de naufrage ou chercher un auteur précis (« J. Delmont ») génèrent des attentes différentes par rapport à la liste de résultats. Sans doute en raison de leurs usages avancés de Gallica, leur utilisation est davantage statique, à domicile ou « au bureau », qu'en situation de mobilité.

Pour ceux qui fréquentent ou fréquentaient les salles de lecture de la BnF, Gallica est perçu comme un service positif et plutôt libérant – en dehors de la critique propre à l'interface qui peut en être faite. De manière générale, les entretiens font ressortir une dimension affective dans le rapport à l'interface, souvent exprimée à travers une certaine irritabilité.

Les entretiens révèlent que les utilisateurs sont pris dans des tensions de nature différente : entre travail et loisir, entre expertise et maladresse, entre errance et ciblage. Par suite, il est plus pertinent de positionner les individus sur ces différentes dimensions que de les enfermer dans des catégories discrètes. Ils rendent compte des variations possibles dans l'épaisseur de l'activité de consultation : épaisseur des motifs (préparer une conférence implique une succession de tâches beaucoup plus dense que de chercher une image) ; épaisseur temporelle (où le temps long de la recherche peut être associé à l'instantanéité d'une découverte périphérique). On peut imaginer que ces épaisseurs obligent à s'interroger sur les limites d'un design d'interface unique.

Cette étude qualitative a tout d'abord servi de support pour la rédaction du questionnaire quantitatif. Nous l'avons menée en utilisant nos méthodes et notre expérience sur ce type de terrain dans le cadre du partenariat avec la BnF. Nous avons observé une grande diversité dans les motifs de consultation (dans quel but est faite la recherche) et dans la manière de mener une recherche qui nous a conduit à affiner collectivement, dans le cadre du comité du projet, les questions et les modalités de réponse dans le questionnaire pour pouvoir les appréhender avec suffisamment de finesse sur un grand échantillon.

Elle nous a également servi à proposer des hypothèses pour l'analyse des logs de connexion à Gallica dans le cadre du projet « Analyser les traces d'usages de Gallica » du Bibli-Lab. Nous avons constaté à maintes reprises un contournement du moteur de recherche de Gallica : beaucoup d'utilisateurs accèdent au document en tapant le titre, l'auteur et « Gallica » dans un moteur généraliste (Google). Cette routine est d'ailleurs utilisée pour d'autres fonds comme ceux d'archive.org, les moteurs spécialisés étant moins performants que les moteurs généralistes aux yeux des utilisateurs. Ces types d'accès direct au document définissent des parcours très différents du parcours standard « page d'accueil-moteur-résultats-consultation de document », qui devraient être visibles dans les logs. D'autre part, les entretiens montrent que les modalités de consultation des documents varient selon leur nature : si les livres sont facilement téléchargés, images et presse sont plutôt consultés en ligne. La séquence des types d'actions dans les parcours devrait rendre compte de ces différences de pratiques.

La complexité de l'activité de recherche, telle que nous avons pu l'appréhender, nécessite des approfondissements supplémentaires pour mieux identifier la logique des parcours, les tensions entre planification et errance, les formes d'attitude face à l'incertitude dans le processus de recherche, l'imbrication du processus de recherche dans d'autres pratiques (recherches sur d'autres plateformes, annotations, autres activités). La consultation de Gallica s'inscrit en général dans un cours d'action complexe dont il faut comprendre la logique et la finalité. Nous pensons en particulier aux phénomènes habituels de dispersion (Datchary et Thouvenot, 2006 ; Lahlou, 2000) et de multi-activité (Datchary et Licoppe, 2007 ; Licoppe et Figeac, 2014).

L'étude ethnographique (troisième volet de ce projet) permettra, nous l'espérons, de répondre à ces questions. Elle servira également à étudier le comportement de primo-accédants à Gallica. En effet, l'enquête qualitative a été faite auprès d'utilisateurs familiers de Gallica, type d'utilisateurs qui risque d'être également surreprésenté dans l'enquête quantitative. L'enquête ethnographique nous permettra d'évaluer les difficultés rencontrées par ceux qui ne sont pas familiers de cet environnement.

Pour l'enquête ethnographique, nous avons pris l'option de travailler sur les usages en situation naturelle et non pas en laboratoire avec des tâches prédéfinies, car le terrain nous a montré que le déroulement réel de l'activité est très éloigné des processus de recherche standardisés.

Pour ce faire, nous avons opté pour la méthodologie SEBE, développée par Saadi Lahlou (Lahlou 2011) et aujourd'hui utilisée par un réseau de chercheurs. La méthode SEBE (The Subjective Evidence Based Ethnography) est une méthode ethnographique qui comprend deux phases : une phase d'enregistrement de l'activité à l'aide d'une subcam (Lahlou, 1998), une caméra miniature accrochée à une paire de lunettes qui permet d'enregistrer le point de vue subjectif du sujet sur son activité, et une phase d'autoconfrontation (« *Replay interview* ») où le participant est amené à commenter le flux vidéo. Visionner le flux de l'activité depuis son regard permet au sujet de retrouver l'état mental dans lequel il était et sert de prise pour reconstruire la logique du parcours, les raisons des bifurcations, errances, dispersion. Nous avons bénéficié du prêt de matériel de dernière génération et d'échanges avec Saadi Lahlou pour adapter le protocole à notre étude.

L'enregistrement vidéo avec cette caméra permet une capture de qualité à la fois des actions à l'écran, de l'environnement matériel et social alentours (image et son). Les participants, dans la limite d'autonomie de la batterie, décident quand démarrer et terminer l'enregistrement (ce séquençage pouvant être en soi une description endogène de ce qu'est un « moment de consultation »). C'est donc une source de données de premier choix, bien que la qualité de lisibilité de l'écran soit bien moindre qu'une capture vidéo en software (l'avantage est le respect d'un certain anonymat). On peut aisément décrire les actions visibles et les ajustements avec l'espace de travail/de consultation (rangements, basculements visuels, multi-activité).

Le deuxième temps du protocole, offre des données d'un autre ordre, puisqu'il s'agit d'une conversation, préparée par le chercheur, focalisée sur la consultation de ces enregistrements produits par le participant. Ce temps cherche à reconstruire, avec le participant, la chaîne d'actions, de pensées, d'intentions, permettant de relier des motifs aux actions plus ou moins observables sur les vidéos.

8 Bibliographie

ANDERSON T.D., 2005, « Relevance as process: Judgements in the context of scholarly research », *Information Research*, 10, 2.

ANDERSON T.D., 2006, « Uncertainty in action: Observing information seeking within the creative processes of scholarly research », *Information Research*, 12, 1.

BEAUDOUIN V., DENIS J., 2014, « Observer et évaluer les usages de Gallica. Réflexion épistémologique et stratégique. », Paris.

BELKIN N.J., 1980, « Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval », *Canadian Journal of Information Science*, p. 133-143.

BERTRAND S., GIRARD A., 2016, « De la bibliothèque de « l'honnête homme » à celle du gallicanaute », *BBF*, p. 34-45.

- DATCHARY C., LICOPPE C., 2007, « La multi-activité et ses appuis : l'exemple de la « présence obstinée » des messages dans l'environnement de travail », *@ctivités*, 4, 1, p. 4-29.
- DATCHARY C., THOUVENOT L., 2006, « Les situations de dispersion au travail », *Sociologie*.
- DOBREVA M., MCCULLOCH E., BIRRELL D., ÜNAL Y., FELICIATI P., 2010, « Digital natives and specialised digital libraries: A study of Europeana users », *Communications in Computer and Information Science*, 96 CCIS, Prenskey, p. 45-60.
- GMV, 2012, « Évaluation de l'usage et de la satisfaction de la bibliothèque numérique Gallica et perspectives d'évolution. », Paris.
- HAGELSTEIN M., 2008, « Mémoire et Denkraum. Réflexions épistémologiques sur la Kulturwissenschaftliche Bibliothek Warburg », <http://cm.revues.org>, #5, p. 38-46.
- JAMALI H.R., NICHOLAS D., HUNTINGTON P., 2005, « The use and users of scholarly e-journals: a review of log analysis studies », *Aslib Proceedings*, 57, 6, p. 554-571.
- KHOO M., ROZAKLIS L., HALL C., 2012, « A survey of the use of ethnographic methods in the study of libraries and library users », *Library and Information Science Research*, 34, 2, p. 82-91.
- KUHLTHAU C.C., 1993, « A principle of uncertainty for information seeking », *Journal of Documentation*, 49, 4, p. 339-355.
- KUHLTHAU C.C., 1991, « Inside the search process: Information seeking from the user's perspective », *Journal of the American Society for Information Science*, 42, 5, p. 361-371.
- LAHLOU S., 1998, « The subjective camera (« SUBCAM »): a new technique for studying representations in context. », *Fourth international conference on social representations*.
- LAHLOU S., 2000, « La cognition au travail et ses outils : débordement, révolution, distribution », *Intellectica*, 30, p. 7-18.
- LICOPPE C., FIGEAC J., 2014, « L'organisation temporelle des engagements visuels dans des situations de multi-activité équilibrée en milieu urbain », *Activités*, 11, 1.
- NAHL D., BILAL D., 2007, *Information and Emotion: The Emergent Affective Paradigm in Information Behavior Research and Theory*, Asist Monograph Series.
- OLLÉ C., BORREGO A., 2010, « A qualitative study of the impact of electronic journals on scholarly information behavior », *Library and Information Science Research*, 32, 3, p. 221-228.
- PALMER C.L., TEFFEAU L.C., PIRMAN C.M., 2009, *Themes from the Literature and Implications for Library Service Development.*, 1-46 p.
- SCYOOC V., ANNA M., CASON C., SCYOOC A.M. VAN, CASON C., 2006, « The Electronic Academic Library: Undergraduate Research Behavior in a Library Without Books », *Portal : Libraries and the Academy*, 6, 1, p. 47-58.
- SMALE, REGALADO, 2011, « The scholarly habits of the undergraduates at CUNY. Preliminary results. »
- TENOPIR C., KING D.W., SPENCER J., WU L., 2009, « Variations in article seeking and reading patterns of academics: What makes a difference? », *Library and Information Science Research*, 31, 3, p. 139-148.
- VAKKARI P., 2013, « Perceived Influence of the Use of Electronic Information Resources on Scholarly Work and Publication Productivity », *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 14, 4, p. 90-103.

9 Annexes : Portraits d'utilisateurs de Gallica

Nous avons choisi de dresser le portrait de trois utilisateurs avancés dont la richesse d'utilisation reprend des éléments d'analyse explorés dans le rapport.

◦ **David C. : la sérendipité totale**

David a 40 ans, il est producteur radio (France Musique, France Culture, Radio Télévision Suisse), compositeur, poète, membre de l'Encyclopédie de la parole, docteur en musicologie. Il vit à Clichy. Pour lui la BnF est à la fois la bibliothèque parfaite et la plus insupportable, et considère très positivement la promesse d'avoir un jour toute la BnF dans Gallica, ôtant à la consultation les contraintes liées au déplacement et à sa logistique.

Son mode de consultation est un exemple de recherche structurée pour l'aléatoire, d'organisation de la dispersion. Typiquement il part d'un document choisi, trouve une idée à l'intérieur, ce qui l'emmène vers d'autres documents, et il tisse ainsi la trame de sa recherche. Sa consultation peut s'imbriquer "tout en lisant, ou en créant des signets à lire", avec l'écoute de fichiers audio (Youtube, banque personnelle...), ou l'écriture d'un texte.

Il ne constitue jamais un seul corpus à la fois ; il trouve que Gallica favorise déjà ce genre de méthode, même si c'est généralement comme cela qu'il procède par ailleurs. La consultation est toujours impulsée par un objet déterminé (une émission, une conférence), bien que la motivation première le déborde presque toujours. Gallica amplifie aussi le fait de ne pas finir ses recherches, d'être dans un état de divagation permanent ; il arrive par conséquent moins bien à clôturer ses temps de recherche.

Gallica « fait partie » de sa bibliothèque : il définit sa bibliothèque comme l'ensemble de ce qu'il est susceptible de citer ; pour des contraintes de place il favorise maintenant les ouvrages numériques.

Il utilise le site sur son ordinateur fixe pour le confort d'espace de lecture, et possède l'application sur smartphone. Mais l'application mobile est réduite à une utilisation unique et exclusive : à la manière d'une flânerie devant une vitrine de librairie, il prend connaissance des nouveaux documents numérisés dans un élan qu'il appelle « sérendipité totale ».

Dans cette idée, il reconnaît que sa façon de s'intéresser à ses objets de recherche est travaillée par Gallica : les horizons de documentations permis par la présentation des résultats offrent des opportunités ; il aime le côté fourre-tout de Gallica, au point de ne pas avoir peur de taper des mots simples dans le moteur de recherche (comme « suggestion ») ; il a confiance en sa capacité à compiler et trier ; il aime se faire surprendre par les résultats.

◦ **Camille J. : monstres et merveilles**

Camille a 32 ans, elle vit à Lausanne. Doctorante en histoire de la médecine elle termine sa thèse sur l'histoire de la théorisation des troubles du langage au XIX^e siècle. En codirection avec l'Institut d'histoire de la médecine de Lausanne et Paris 1, elle a fréquenté le Rez-de-jardin de la BnF, plus pour l'ambiance de travail que pour la consultation de documents. Elle associe la BnF au rayonnement français en matière de patrimoine, aux grands projets des présidents ; et, bien que fascinée par les chercheurs entourés de leurs livres, elle est très heureuse, en utilisant Gallica, d'échapper à la notion de propriété en n'accumulant que des documents partagés. Elle est amie de Gallica sur Facebook mais se

définit davantage comme « voyeuse » que comme active. Elle aime y découvrir les nouveautés numérisées.

Adeptes de la lecture sur papier, elle préfère imprimer les pages qui l'intéressent plutôt que lire à l'écran ; elle ne télécharge que très rarement des PDF. Son attachement à la lecture sur papier est à la fois dû à une difficulté à se concentrer sur un écran, et à sa pratique d'annotation : l'écriture sur le document physique l'aide à fixer les différents temps de lecture et leur degré d'approfondissement.

Ses consultations sur Gallica sont essentiellement ciblées sur sa thèse ; elle aime aussi regarder pour son plaisir (les couvertures de livre, les exlibris), « faire sa petite brocante » qu'elle partage avec des amis (via Facebook).

La recherche par mots-clefs l'a noyée quand elle l'a découverte il y a quelques années ; elle la maîtrise un peu plus maintenant, et son travail s'est adapté aux outils qui sont à sa disposition. Son parcours de recherche typique commence par la bibliothèque interuniversitaire de médecine (par nom d'un traité ou mots-clefs), pour arriver sur Gallica, importer la référence, lire quelques pages et imprimer si elle veut aller plus loin. Elle peut aussi faire des captures d'écran et les intégrer à un document en cours de rédaction (cf. figure 1). Elle considère que sa capacité à trouver tient plus de sa compétence à organiser des idées qu'à maîtriser des outils informatiques.

Souvent agacée par l'interface de Gallica, elle cite archive.org comme exemple d'interface agréable à manipuler.

Entre curiosité académique et détours, elle qualifie sa pratique de « cabinet de lecture » à la recherche de « monstres et merveilles ». Le sens de sa recherche étant porté par le chemin emprunté, elle trouve que la dimension d'itinéraire de lecture devrait figurer comme un résultat en soi.

Elle est volontairement imprécise dans ses recherches sur Gallica pour pouvoir suivre des pistes auxquelles elle n'avait pas pensé (raisonnement par « syntagmes-clefs ») ; elle aime se sentir libre d'échapper à une cohérence des résultats.

◦ **Sophie B. : passion et profession de généalogiste**

Sophie tient un blog *La gazette des Ancêtres* depuis 2006, centré sur la généalogie, et plus précisément sur l'organisation de l'activité en généalogie. Depuis quatre ans, elle en a fait sa profession et a ajouté en conséquence des onglets professionnels à son blog.

Sa motivation pour créer le blog tenait à une envie personnelle de partager ses travaux sur son histoire familiale et son savoir-faire en termes de recherche généalogique.

Elle est à l'origine du Challenge A-Z au cours duquel, pendant 26 jours, les participants sont incités à écrire un billet par jour, chacun correspondant à une lettre de l'alphabet.

Elle fait une veille très active sur tout le secteur de la généalogie, avec Feedly (agrégateur de flux rss), veille qu'elle rediffuse via plusieurs magazines de veille (Flipboard) et par les réseaux sociaux (Page de la Gazette depuis 2014). Elle utilise des robots pour automatiser la rediffusion des billets sur les réseaux sociaux.

Elle dispose d'un ordinateur portable et d'un ordinateur de bureau, d'une tablette et d'un smartphone, mais elle travaille majoritairement sur le portable.

Elle utilise Gallica depuis l'origine, fin 99. Elle fréquente le site François-Mitterrand depuis un an, grâce à l'équipe d'animation des réseaux sociaux de Gallica qui a contribué à une désacralisation de l'institution à ses yeux et permis « d'oser y mettre les pieds ».

Pour quelqu'un de curieux comme elle, Gallica est à la fois « magique » et une « boîte de Pandore ». Comme au début de l'internet, on va de lien en lien, au risque de s'égarer.

Il faut apprendre à se raisonner (quand elle trouve un document qui a l'air intéressant elle l'enregistre dans Evernote ou note l'Ark pour le retrouver plus tard) : elle met en place des routines pour éviter la dispersion.

Elle distingue deux types d'usages de Gallica : elle peut musarder, par curiosité personnelle, en tapant un mot, pour découvrir le monde de l'époque, explorer les collections, ou bien elle mène une recherche précise par exemple pour trouver des informations complémentaires sur une recherche généalogique, en remettant en contexte, en apportant des images, des extraits de presse. Ceci permet « d'ajouter du corps à la généalogie ».

« Il y a la manière entre guillemets « décidée ». J'ai un sujet et je vais, je vais chercher dessus dans Gallica. Et il y a la manière : j'ai un quart d'heure devant moi, à quoi je pense, je vais chercher sur ce sujet-là. Un peu le loto de Gallica ».

Son apprentissage de Gallica s'est fait par tâtonnement-erreur ; elle connaît maintenant les astuces de la recherche, sait formuler précisément les requêtes et les affiner. Elle parcourt les résultats en regardant les vignettes, télécharge les images et documents qui l'intéressent et indique la source Gallica avec le lien ark dans ses billets. Elle a parfaitement conscience que les novices sont perdus par les subtilités de la recherche.

Elle fixe des plans de recherche pour ses travaux généalogiques :

Elle "habille le couple de départ" : dans quel cadre est-ce qu'il vivait, quelle époque, est-ce qu'ils ont laissé d'autres traces que l'état civil ? Elle cherche dans différentes archives municipales, départementales, nationales, et se déplace si les documents ne sont pas numérisés.

Elle se déplace avec son portable, un cahier qui sert à noter les idées et son téléphone pour prendre des photos des documents qu'elle retranscrit après.

Elle mobilise sa formation et son expérience de cadre en planning et organisation dans son travail de généalogie.

Elle souligne une tension forte entre la nécessité d'une organisation et la curiosité pour l'exploration libre.

« C'est-à-dire que je suis un peu obligée de m'organiser parce que effectivement comme... je pars d'un sujet, je rebondis sur un autre, je vais en donner un autre etc. Si à titre personnel, je ne m'organise pas, ça devient l'enfer. »