

Les questions de recherche comme matériau d'études des usagers en vue du traitement des archives¹

LOUISE GAGNON-ARGUIN

ABSTRACT User studies are a preoccupation among archivists. Future studies will have to take into account the standardization of descriptions of archival fonds that has emerged with the adoption of the *Rules for Archival Description (RAD)* and the communications protocols which give access through the Internet to the fonds described. Users' queries constitute a material which study may show to be rich in information for both archival description and analysis.

After having introduced the "research question" and its value as a source of information regarding the user, this article considers "sense-making" as a useful analytical method for studying research questions. It then applies this methodology in three phases. The first phase consists of the selection of questions. The second phase pertains to the analysis of the questions and enables a typology of research questions and typology of research strategies to be drawn up. In the third stage, it establishes a relationship between research questions and the treatment of information, namely indexing and description according to *RAD*, including classification of the subjects of research questions.

In conclusion, the author asserts that researchers' autonomy relies on the creation of models based on reference archivists' activities, that users' queries constitute a potential line of connection between reference and processing, and that these questions provide quantifiable data useful in information processing.

RÉSUMÉ Les études d'usagers font l'objet des préoccupations des archivistes. Celles qui seront désormais menées devront tenir compte de l'uniformisation des descriptions des fonds d'archives avec l'adoption des *Règles pour la description des documents d'archives (RDDA)* et des protocoles de communication qui donnent accès par l'Internet aux fonds décrits. Les questions des usagers constituent un matériau dont l'étude peut se révéler riche en information en vue du traitement archivistique que sont la description et l'analyse.

Après avoir présenté la « question de recherche » et ses qualités comme source d'information sur l'utilisateur, le présent article présente le « sense-making » comme méthodologie d'analyse utile à l'étude des questions. Il applique ensuite cette méthodologie en trois phases. La première phase consiste au choix des questions. La deuxième phase porte sur l'analyse des questions et permet de dresser une typologie des questions de recherche et une typologie des stratégies de recherche. Dans une troisième phase, il

établit une relation entre les questions de recherche et le traitement de l'information à savoir la description selon les *RDDA* et l'indexation en passant par la classification du sujet des questions de recherche.

En conclusion, l'auteure affirme que l'autonomie des chercheurs passe par la modélisation des actions de l'archiviste de référence, que les questions constituent un lien possible entre la référence et le traitement et que les questions constituent une donnée quantifiable utile au traitement de l'information.

La recherche de matériau significatif pour définir les besoins des usagers constitue une préoccupation des spécialistes de l'information,² dont les archivistes. Que ce soit à partir d'enquêtes, de questionnaires ou de statistiques, ils s'intéressent à toutes données leur permettant d'améliorer les services au public ou pour adapter et évaluer le traitement accordé aux archives.

Le contexte archivistique actuel soulève une nouvelle problématique de l'utilisateur axée sur l'autonomie dans le travail de recherche. L'uniformisation des descriptions de documents d'archives par l'adoption généralisée des *Règles pour la description des documents d'archives (RDDA)*³ au Canada et de la *Norme générale et internationale de description archivistique (ISAD(G))* sur le plan international, permet aux chercheurs de consulter des instruments de recherche d'un format plus homogène. Les nouveaux canaux de diffusion⁴ que fournissent les technologies de l'information leur donnent un accès à distance aux collections des différents services d'archives. Les usagers acquièrent ainsi plus d'indépendance dans leur démarche de recherche. Par contre, ils deviennent ainsi plus dépendants des structures sous-jacentes aux bases de données disponibles. La qualité des réponses qu'ils obtiennent est conditionnée par l'organisation de l'accès et l'indexation des descriptions fournies. D'où la nécessité pour les archivistes de modéliser les démarches de recherche les plus rentables de façon à ajuster, d'une part, le traitement à accorder aux fonds d'archives décrits et d'autre part, de créer des structures d'accès propres aux recherches menées dans les fonds d'archives. D'où aussi la nécessité d'identifier un matériau susceptible de servir au traitement et à l'accès à l'information.

Notre démarche se situe dans le cadre des recherches menées au Canada par le Groupe de travail sur l'indexation par sujet sous l'égide du Bureau canadien des archivistes. Dans un premier temps, le Groupe faisait état des recherches déjà réalisées sur les études d'usagers (chapitre 1).⁵ Par la suite, il désignait les questions des usagers comme un des matériaux de base pour déterminer les politiques d'indexation et pour constituer des instruments d'accès. Depuis, quelques travaux ont été effectués en ce sens. Les uns abordent la problématique de l'accès-sujet en archivistique (Beattie, Dooley, Ostroff, Ribeiro, Tibbo)⁶ et la relation entre l'indexation et le repérage (Hutchinson)⁷. D'autres, dont David Bearman, s'intéressent plus spécifiquement aux questions des usagers.⁸ Celui-ci, après avoir analysé 1 559 questions provenant de différents

services d'archives, dégage celles pour lesquelles les réponses n'ont pu être trouvées, les questions sur les services d'archives eux-mêmes et enfin les questions qu'il classe par thématique de recherche. Il s'agit, selon son auteur, d'une analyse préliminaire de recherches sur ce matériau. Plus récemment, Karen Collins⁹ a publié une recherche basée sur l'étude des questions des usagers de photographies en analysant, à partir d'un questionnaire remis à l'utilisateur, les catégories d'accès nécessaires pour préciser sa demande. Elle dégage ainsi le profil de l'utilisateur et les termes généraux et spécifiques utilisés. Ces études démontrent qu'il y a un intérêt certain à l'analyse des questions des usagers. Mais la recherche doit aussi se préoccuper d'expérimenter des méthodologies d'analyse susceptibles de tirer le meilleur parti possible de ce matériau.

Dans le cadre d'une recherche plus générale sur le développement d'un programme d'études d'utilisateurs,¹⁰ nous nous sommes arrêtés à l'étude de plus de 500 questions adressées à un service d'archives du Québec. En nous inspirant de la méthodologie développée par Brenda Dervin, le « sense-making, »¹¹ nous avons mesuré en quoi et comment les questions des usagers peuvent servir d'appui au traitement des documents d'archives.

Dans le présent article, après avoir démontré la qualité des questions comme matériau utile aux études d'utilisateurs et présenté les critères définis pour choisir les questions, nous exposerons la méthodologie utilisée et les résultats obtenus. Nous proposerons enfin un type d'application au traitement des documents d'archives.

La question de recherche

Les milieux de la documentation attachent une importance particulière aux questions de recherche et ont développé une expertise pour les utiliser dans les services aux clientèles. Le personnel des services de référence des bibliothèques et des centres de documentation s'intéresse à l'étude de la question afin d'orienter le chercheur vers les sources d'informations pertinentes.¹² Les indexeurs s'en inspirent pour élaborer leurs politiques d'analyse et réaliser l'indexation elle-même.¹³ En archivistique, quelques études portent sur ce sujet mais il est traité dans le cadre d'autres recherches.¹⁴ Dans la pratique, les questions des usagers orientent le travail de l'archiviste. À preuve, dans les centres d'archives, l'on retrouve souvent des instruments de recherche rédigés dans le but de répondre aux questions fréquemment posées. Toutefois, leur étude n'est ni systématique ni statistique et leur utilisation est parfois très limitée.

Plusieurs raisons militent en faveur du choix de la question de recherche pour l'étude des besoins des usagers. Les questions de recherche sont riches en information sur l'utilisateur. Elles constituent la forme la plus concrète de l'expression de leurs besoins. Elles spécifient leurs attentes d'une façon tangi-

ble au moment où ils sont le plus près des archives lors d'une démarche de recherche. Elles donnent une image de la complexité des demandes et de leur niveau de difficultés. Elles constituent une source d'informations utile à la modélisation des questions et à la constitution de cheminement intellectuel type à rattacher à différents types de question.

L'utilisation des questions des usagers présente plusieurs avantages méthodologiques. Elles sont faciles à recueillir. Leur compilation n'exige pas d'infrastructures complexes du genre de celles nécessaires à une enquête ou à une entrevue. La validité de leur utilisation n'est pas dépendante de conditions particulières de collecte. Ce matériau étant déjà connu du personnel de référence, celui-ci peut participer à l'opération avec des consignes minimales. De plus, ces questions sont suffisamment nombreuses pour fournir un matériau d'expérimentation valable.

Méthodologie d'analyse ou « psychanalyse » de l'archiviste de référence

Quand l'utilisateur adresse une question à l'archiviste de référence, c'est qu'il n'est pas en mesure de trouver lui-même ou par des moyens déjà prévus, l'information recherchée. C'est que la question repose sur la consultation d'index divers, souvent rattachés à différents niveaux de description ou faisant appel à différentes sources. S'il est conventionnel, dans les milieux archivistiques, de reconnaître l'importance de l'archiviste de référence dans les services au public, c'est justement à cause de leur connaissance de l'ensemble des ressources de leur service et des clés d'accès à l'information qui sont souvent non-homogènes et multiformes. À partir de cette constatation, nous avons émis l'hypothèse que l'analyse du cheminement de l'archiviste, en réponse à une question, pouvait fournir une source d'information des plus utiles. Il ne s'agissait pas tant de savoir quels instruments de recherche étaient consultés mais plutôt de suivre son cheminement intellectuel et d'articuler, étape par étape, sa démarche vers la réponse. Ainsi, il était peut-être possible d'évaluer les possibilités de modélisation des questions et de mesurer les obstacles à l'autonomie des chercheurs. C'est à cette fin qu'a été appliquée l'approche du « sense-making. »

L'approche du « sense-making »

Le « sense-making » est à la fois une théorie de la communication et une méthodologie développée par Brenda Dervin, professeur au département de communications de l'Ohio State University. Elle se définit en ces termes :

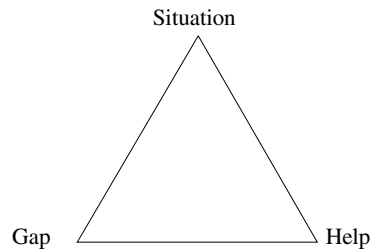
The sense-making assumes that there are basically three kinds of *significant questions* you can ask people about their journeys (including their detours).

Significant question type #1: what in your situation is stopping you? What's missing in your situation?

Significant question type #2: what questions or confusion do you have?

Significant question type #3: what kind of help do you hope to get?

The questions form the sense-making triangle



Sense-making assumes that identifying people's information needs and determining whether their needs were met involves circling their experiences. This is done by asking them these three kinds of questions and listening carefully to the answers.¹⁵

La méthode Dervin a été expérimentée et appliquée auprès d'usagers de services d'information,¹⁶ démontrant sa validité et surtout sa capacité à faire ressortir des indicateurs significatifs relativement à l'expression des besoins.

Dans le cadre de notre recherche, le « triangle de Dervin » a été appliqué à la question elle-même en prenant pour acquis qu'il s'agit là du moment où commence, pour le chercheur, son expérience de recherche, le moment où « il est arrêté. » Comme c'est l'archiviste qui prend alors la relève, il devient logique de comprendre son cheminement dans l'éventualité de devoir reproduire cette démarche en vue de l'autonomie du chercheur.

Les trois questions « significatives » qui ont été alors formulées et les opérations de travail qui ont été retenues sont :

Question 1 : Quelle est la question de recherche, celle à laquelle le chercheur ne peut répondre par lui-même ? (Choix des questions.)

Question 2 : Quelles sont les étapes franchies pour arriver à une réponse ? (Analyse des questions vers la réponse.)

Question 3 : À quelles conditions le chercheur peut-il arriver à cette même réponse ? (Application des résultats de l'analyse au traitement des archives.)

En somme et selon le « triangle » de Dervin, la question 1 constitue la situation de recherche, la question 2, la « brèche » ou le « pont » qui doit être franchi et la question 3 constitue l'aide nécessaire pour arriver à la réponse.

Une telle méthodologie aurait pu être appliquée, sous forme de questionnaires et d'entrevues auprès des chercheurs qui se présentent au service

d'archives. De telles enquêtes ont été menées auprès d'usagers dans le cadre d'une recherche plus large.¹⁷ Toutefois, au moment de l'analyse du volet particulier de ces enquêtes, nous avons constaté que lorsque l'utilisateur avait recours à l'archiviste, pour une question plus complexe, il devait à chaque fois s'en remettre à lui pour identifier les stratégies conduisant à une réponse. Cela nous confirmait donc la pertinence de mener une étude séparée du traitement des questions de recherche, en utilisant l'approche de Dervin mais en l'appliquant à l'archiviste.

Expérience d'analyse des questions de recherche

Selon la méthodologie appliquée, la réponse à chacune des questions exigeait un traitement plus ou moins complexe. L'expérience d'analyse des questions de recherche s'est opérée en trois phases : choix des questions, analyse des questions et application des résultats au traitement en vue de l'accès.

Choix des questions

Les questions proviennent de trois sources différentes : les demandes téléphoniques, les demandes par courrier et les demandes adressées au comptoir d'accueil.

Les questions qui ont été retenues répondaient à des critères spécifiques. Il s'agissait des questions les plus complexes, faisant appel à un traitement archivistique plus approfondi (niveau inférieur de description) ou à la connaissance d'un fonds à différents niveaux, exigeant la consultation de plusieurs sources d'information ou d'instruments de recherche non conventionnels.

Dans le centre d'archives où l'enquête a été réalisée, le choix des questions correspondait généralement à celles réservées aux archivistes de référence. Ce critère nous permettait ainsi d'éliminer les questions répétitives et celles pour lesquelles des stratégies de recherche étaient déjà prévues.

En tenant compte de ces critères et à partir des sources d'information mentionnées, nous avons recueilli 583 questions d'usagers dont la complexité nécessitait l'intervention d'un archiviste de référence.

Analyse des questions

L'analyse des questions retenues s'est faite en articulant les différentes opérations de recherche exécutées par l'archiviste. Cette analyse a permis de dresser une typologie des questions, une typologie des stratégies de recherche et une classification des sujets de questions.

Typologie des questions de recherche

Dans un premier temps, il s'est agi de déterminer le type de chaînon de départ

utilisé pour amorcer la recherche et d'en effectuer le regroupement. Le tableau 1 présente la typologie retenue ainsi que le pourcentage de questions faisant partie de l'une ou l'autre catégorie.

Tableau 1 : Typologie des questions de recherche

Sujets	Nombre de questions	Pourcentage
Sujet ou thème	238	41 %
Nom propre (sujet ou thème)	120	21 %
Acte ou type de document	188	33 %
Divers	27	4 %
Total	573	100 %

Le nombre de catégories de questions est assez limité, comme nous pouvons le constater à la lecture du tableau 1.

La catégorie « sujet ou thème » regroupe les questions qui portent sur un sujet général faisant appel à des activités de plusieurs créateurs comme par exemple une question sur la vie dans le Bas-Saint-Laurent durant la Première Guerre mondiale,¹⁸ l'émigration des Canadiens français vers les États-Unis ou la fabrication du pain au dix-neuvième siècle.

La catégorie « nom propre » comme sujet ou thème regroupe les questions comportant un nom propre qui constitue l'objet principal de la demande. Ce sont généralement des noms propres de personnages (M^{er} Bourget), de site (le pont de Québec), d'édifice (la Villa Bagatelle), d'organisme (l'ONU), d'institution (l'École ménagère de St-Joseph) ou d'événement (la grève d'Asbestos). La différence entre la catégorie sujet ou thème et la catégorie nom propre est que, dans le premier cas, l'expression recherchée porte sur un nom commun tandis que, dans le second cas, le sujet s'exprime par un nom propre. L'opération de recherche est la même mais, le contrôle des sujets (« nom propre » ou « nom commun »), s'opérant de façon différente, cette distinction devient alors essentielle pour la constitution de clés d'accès (thésaurus ou vocabulaire contrôlé pour les noms communs, fichiers d'autorité pour les noms propres). Il était donc important de recueillir ces informations, de façon distincte, dès le départ de la recherche.

La catégorie « acte ou type de documents » regroupe les questions qui se particularisent par une demande de types de documents, comme par exemple, les demandes sur les licences de restauration, de terriers, de récits de voyage ou de journaux personnels. Il s'agit de demandes générales de types de documents non explicitement reliés à un nom de personnes ou d'organismes.

Le tableau 1 permet de faire différents commentaires. Le premier porte sur la relation entre les questions retenues et les questions éliminées par rapport à leur classement dans la typologie adoptée. Les questions étudiées sont celles

pour lesquelles le chercheur doit avoir recours à l'archiviste pour obtenir une réponse. Elles se distinguent, par leur complexité, de celles que nous avons éliminées pour notre étude. Toutefois, par un test parallèle, nous avons pu constater que la typologie des questions éliminées n'est pas différente de celle que nous avons établie avec les questions retenues. Ainsi, par exemple, nous n'avons pas tenu compte des questions portant sur un acte pour lequel la stratégie de recherche est déjà prévue. Nous n'avons pas retenu les questions portant sur un nom d'émigré apparaissant sur une liste de passagers puisqu'il existe déjà un instrument de recherche spécifique permettant d'orienter le chercheur vers la réponse. De même, dans les questions étudiées n'apparaissent pas celles concernant les fonds utiles à l'histoire des femmes puisqu'il existe déjà un instrument de recherche sur ce sujet. Ce qu'il nous faut remarquer, c'est que nous avons opéré un classement des questions retenues mais, après vérification, l'on peut affirmer que leur typologie n'est pas différente de celles que nous avons éliminées.

Un second commentaire porte sur la relation entre les questions retenues et la catégorie d'usagers du service d'archives. Dans une première étape d'analyse de notre matériau de recherche, nous avons tenu compte, afin de dresser notre typologie, de la catégorie de chercheurs (chercheurs universitaires, généalogistes, administrateurs, etc.). Cette première distinction nous est vite apparue inutile pour les buts de notre analyse. Ce n'est pas au moment où la question est posée que l'origine de cette question et le statut du demandeur sont utiles mais bien plutôt pour d'autres raisons comme par exemple lorsqu'il s'agit de déterminer le niveau de la réponse à donner ou pour une connaissance générale de la clientèle. C'est pourquoi nous retenons la catégorisation de la clientèle et les moyens de l'obtenir pour un autre volet du programme d'étude d'usagers.

Un troisième commentaire représente plutôt un avertissement à qui utiliserait cette typologie. Notre recherche n'a porté que sur un centre d'archives en particulier. Nous n'avons pas testé sa validité dans un autre centre d'archives, les buts de notre recherche n'étant pas de constituer une typologie universelle de questions. Ce que nous voulons transmettre, c'est une méthodologie pour constituer cette typologie et démontrer l'utilisation qui peut être faite des questions d'usagers.

Typologie des stratégies de recherche

La stratégie de recherche constitue l'analyse de la *démarche intellectuelle* réalisée par l'archiviste pour arriver à fournir les documents utiles au chercheur à partir du chaînon de départ. Comment s'articule chacune des étapes devant conduire à la réponse ? Existe-t-il une démarche modèle ? Si oui, est-elle applicable à toutes les questions ou particulière à chacun des types de questions ?

Cette étape de la recherche s'est basée sur le comportement de l'archiviste de référence devant ces questions et non sur celui du chercheur en situation de recherche. Ce choix s'est imposé au cours de la recherche. Tout d'abord, la complexité de la question exige l'expertise et la connaissance d'un professionnel du service car elle implique le recours à plusieurs instruments de recherche, à des instruments de plusieurs niveaux et souvent à des instruments-maison non accessibles aux chercheurs. Comme une partie de ces documents est souvent sur papier, seul l'archiviste peut aider à faire le lien entre eux. De plus, une enquête menée auprès de chercheurs en situation de recherche¹⁹ (dans le dépôt d'archives même et au moment où ils rencontraient un problème particulier), nous a amenée à constater que la solution à leur problème passe par le recours à l'archiviste de référence quand il s'agit, par exemple, d'une question portant sur la recherche de sources dont le lien avec le créateur n'est pas évident. Donc, pour la modélisation des stratégies de recherche, l'observation de la stratégie adoptée par l'archiviste constituait le lieu privilégié pour articuler les étapes entre la question et la réponse.

Le tableau suivant présente une typologie de stratégies de recherche à partir des catégories de questions déjà identifiées.

Tableau 2: Typologie de stratégies de recherche

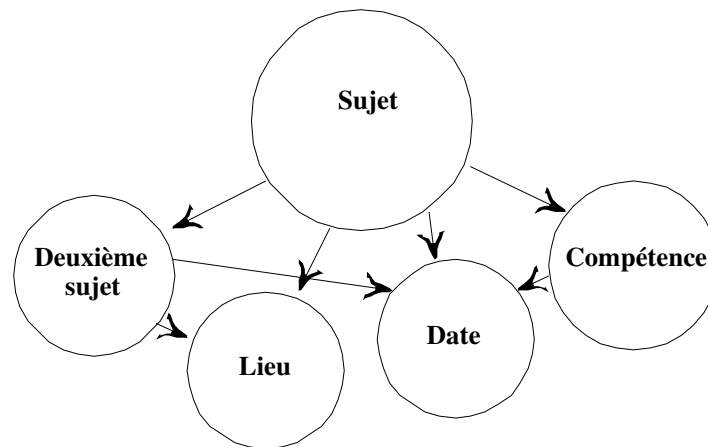
Stratégies	Exemples
<i>Pour un sujet thématique</i>	
un deuxième sujet	hommes forts, Louis Cyr en particulier
un lieu	les Montagnais, ceux de Pointe-Bleue
une date ou une période	2 ^e Guerre mondiale, des journaux personnels
selon la compétence ou la juridiction	la chasse à la baleine – ministère ayant juridiction sur le domaine des pêcheries.
<i>Pour un sujet nom propre</i>	
fonction ou profession	Monsieur X, médecin, écrivain
statut social ou civil	Monsieur X, baron, colon, seigneur, soldat
événement	Monsieur X qui a participé aux Troubles de 1837–1838
site	Plan de la Maison Tessier
<i>Pour un acte ou un type de document</i>	
le créateur	arrêté en Conseil – Conseil des ministres acte de naissance – état civil ou ce qui en tient lieu

Il est à noter que l'ordre de présentation des différentes étapes de la recherche est aléatoire tel qu'on le voit au tableau 2. Ainsi, une recherche sur un sujet peut d'abord être délimitée par un élément d'ordre chronologique avant de se poursuivre sur un deuxième sujet. La figure 1 illustre les interrelations possibles entre les différentes facettes d'un sujet.

Cette typologie des stratégies de recherche en fonction du type de questions permet d'articuler la démarche intellectuelle vers la réponse. Ainsi, les recherches par sujet thématique ou par sujet-nom propre exigent des précisions

d'ordre très différent (soit un lieu, soit un autre sujet, compétence, fonction, etc.). De plus, les stratégies de recherche sont plus ou moins complexes selon le type de questions posées. Tandis que la recherche thématique sur un sujet s'exprimant en nom commun peut s'articuler autour de plusieurs sous-thèmes, celle portant sur un acte conduit directement à son créateur. Cette typologie des stratégies montre aussi les sous-thèmes particuliers à chacun des types de recherche.

Figure 1 : Interrelations des facettes d'un sujet



Les différentes catégories identifiées permettent aussi de cerner les angles possibles sous lesquels une question de recherche peut être envisagée. Le lien entre ces angles et les instruments de recherche peut servir à évaluer la performance ou la capacité de ces instruments à répondre à ces questions ou encore inspirer les concepteurs de système de repérage.

Cette expérience démontre donc qu'il est possible de modéliser des stratégies de recherche. Les démarches de l'archiviste et bientôt celle du chercheur devenu de plus en plus autonome, passent par des étapes relativement uniformes et limitées. Même si on ne pouvait pas systématiser toutes les stratégies, le fait d'avoir augmenté le nombre de celles qui peuvent l'être conduira éventuellement à de meilleurs services.

Relation entre les questions de recherche et le traitement de l'information

Peut-on établir une relation entre les questions de recherche et la description et l'indexation ? Si oui, laquelle ? En quoi les questions de recherche peuvent-elles être utiles au traitement de l'information ?

Nous avons choisi de poursuivre notre démarche de recherche jusqu'à l'étape du traitement afin de tester si cette application pouvait être utilisée. Autrement dit, nous avons voulu appréhender ce qui devait se passer à l'autre bout du tableau précédent pour que se fasse véritablement le joint entre la

question d'un chercheur et la réponse à obtenir. Deux avenues s'ouvraient alors à nous. La première était d'étudier les modes d'accès de tous les instruments de recherche consultés par l'archiviste. Cette avenue s'est avérée impossible à poursuivre à cause du trop grand nombre de formes d'instruments et du manque d'uniformité entre les modes d'accès comme par exemple, l'absence d'index ou la présence d'index incomplet.

Les questions et les Règles pour la description des documents archives

Une autre avenue était toutefois possible, soit celle d'évaluer les modes d'accès proposés par les *RDDA* en fonction des stratégies de recherche identifiées. Il s'agissait alors d'attribuer, à partir du contenu des différentes zones pour chacun des niveaux de description proposés par les *RDDA*,²⁰ de déterminer le niveau où cette information est susceptible de se retrouver et la zone dans laquelle elle est inscrite. Ces réponses pouvaient éventuellement guider le choix des niveaux de description dans les services d'archives. Les résultats de cette application donnent le tableau 3.

Tableau 3 : Relation entre le type de questions, la stratégie de recherche et la description

	Fonds	Série	Dossier	Pièce
Sujet (nom commun)	x	x	x	
deuxième sujet		x	x	
lieu	x			
date ou période	x			
type de documents				x
compétence ou juridiction	x			
Sujet (nom propre)	x			
fonction...	x	x	x	
statut				
événement	x		x	
Acte ou type de document	x			x

Le tableau 3 montre le niveau de description où peut se retrouver généralement l'information demandée par les questions de recherche. Cette grille tient compte du contenu proposé dans les *RDDA*, particulièrement dans les règles relatives au Titre, la Portée et contenu et surtout aux niveaux de description où la réponse est habituellement indiquée dans les instruments de recherche normalisés.

Les *RDDA* limitent la répétition des informations d'un niveau à l'autre. Toutefois, l'on constate, à la lecture de ce tableau, que les types de questions peuvent être retrouvés à l'un ou l'autre des niveaux dépendant de la spécificité de la question. Il permet aussi de voir qu'il y a concordance entre les informa-

tions à donner dans une description selon les RDDA et les questions des usagers.

Pour compléter ce tableau, il aurait fallu répartir le nombre de questions correspondant à l'une et l'autre des stratégies de recherche. Cet exercice n'était pas possible parce que les instruments de recherche consultés n'avaient pas été rédigés selon les RDDA. Toutefois, la méthodologie demeure applicable et sûrement révélatrice dans un milieu réel de consultation.

Les sujets de question

En complément à ce tableau indicatif, nous avons tenté de classifier les sujets « nom commun » afin de dégager des informations utiles à l'analyse. Ainsi, l'organisation des questions selon une structure intellectuelle et logique pouvait faire ressortir les thématiques les plus demandées, leur niveau de spécificité et leur fréquence.

Cette opération s'est révélée extrêmement difficile, la principale raison étant la multiplicité du niveau des questions. À titre d'exemple, dans le domaine de l'éducation, nous avons des sujets aussi divers que l'histoire de l'enseignement religieux au Québec et la recherche d'une entente sur le transport scolaire. Dans le domaine des transports, nous avons des demandes sur le pont de l'île d'Orléans et sur le début de l'immatriculation automobile. Dans le domaine politique, les demandes pouvaient porter sur la Crise d'octobre 1970 aussi bien que sur la biographie d'un personnage politique ou sur un de ses discours célèbres. Pourtant la classification de ces sujets était essentielle à l'identification éventuelle des clés d'accès à l'information. À l'aide d'une classification thématique accompagnée d'une classification à facette,²¹ nous avons réussi à organiser l'ensemble des sujets pour en fixer une représentation structurée. Les avantages d'une telle organisation résidaient d'abord dans le fait qu'une question pouvait se retrouver à plusieurs endroits dans la classification. De plus, elle permettait d'illustrer tous les angles de la question. Elle tenait compte également de la stratégie de recherche. En comparant avec la classification sommaire du chaînon de départ préalablement établie, cette nouvelle organisation confirmait le lien entre les différentes étapes de la recherche.

Les grands thèmes retenus, les sous-thèmes ainsi que le nombre de questions entrant dans cette catégorie sont présentés au tableau 4 :

Tableau 4 : Classification du sujet des questions de recherche par thèmes et sous-thèmes*

<i>Lieux géographiques</i>	
Québec	40
Canada	3
États-Unis	1
Hors Amérique du Nord	4
<i>Domaine politique</i>	

Processus électoral	3
Politique intérieure du Québec	19
Politique intérieure du Canada	22
Relations Québec – avec d’autres pays	2
Politique internationale	6
<i>Domaine économique</i>	
Ressources naturelles (forêts, mines, eau)	16
Économie de la terre (agriculture, agronomie, élevage)	12
Industrie (industriels, technologies, production/produits)	12
Services (commerce, transport, finance)	39
<i>Domaine juridique</i>	
Lois et règlements	6
Procédures juridiques	26
Institutions judiciaires	5
Droit	3
<i>Domaine militaire</i>	
Considérations de base	2
Armée/Milice	13
<i>Domaine social</i>	
Services à la population : éducation	30
Services à la population : santé	6
Mouvements de population : immigration	13
Mouvements de population : émigration	1
Mouvements de population : colonisation	7
<i>Domaine religieux</i>	
Religion	10
<i>Domaine des traditions</i>	
Traditions	9
<i>Domaine culturel, artistique, de loisir</i>	
Général	13
Activités intellectuelles (littérature, musique, radio)	15
Activités manuelles (arts graphiques, arts plastiques, photographies)	6
Loisirs et sports	3
<i>Domaine des sciences et technologies</i>	
Sciences de la nature	3
Sciences appliquées (architecture, médecine, autres)	15
Sciences humaines et sociales	2
<i>Regroupement d’individus</i>	
Groupe économique	3
Groupe social ou culture	5
Groupe religieux	2
Groupes ethniques	14
<i>Types de documents</i>	
Noms propres	61

* Les chiffres apparaissant après chacun des sujets sont donnés à titre indicatif et pour offrir une représentation de la répartition proportionnelle. Comme les sujets sont organisés selon une classification à facette, le même sujet peut apparaître plus d'une fois ou encore apparaître dans une subdivision dont il n'est pas fait mention dans le tableau.

Cette classification des questions a permis de déterminer le nombre de questions apparaissant sous telle ou telle catégorie et d'en mesurer l'importance.

L'organisation des questions par thème peut éventuellement soutenir les politiques d'indexation dans un service d'archives. Constituée indépendamment de la classification générale des fonds d'un service ou de la classification spécifique à chaque fonds, une telle analyse fournit une base critique pour différentes activités d'indexation comme par exemple, dans le choix de la profondeur de l'indexation ou du niveau de précision du vocabulaire à adopter. Elle permet aussi de faire un lien significatif entre l'indexation qui découle des descriptions et celle qui rejoint l'utilisateur.

Dans le cadre de notre recherche, nous nous sommes limités à constituer cette liste du sujet et à en suggérer quelques applications. Toutefois, nous croyons que l'exercice lui-même révèle plusieurs possibilités, particulièrement en ce qui regarde les politiques d'indexation. À ce titre, d'autres recherches devront être éventuellement menées afin de mieux cerner la problématique de l'indexation dans les documents d'archives.

Conclusion

Par cet article, nous avons voulu démontrer la qualité des questions de recherche comme soutien au traitement des archives. Après avoir présenté les avantages de l'utilisation de ce matériau pour traduire les besoins des usagers, nous avons présenté et utilisé une méthodologie d'analyse, le « sense-making » afin de tester sa capacité à tirer le meilleur parti possible de ces questions. Par la suite, nous avons appliqué les résultats à la description des documents d'archives ainsi qu'à l'organisation de thèmes de recherche. Cette démarche illustre le potentiel des questions d'usagers en vue du traitement mais aussi l'importance du choix d'une méthodologie susceptible de faire ressortir les besoins d'information. En ce sens, la théorie de Dervin qui est basée sur l'étude de l'utilisateur en situation de « problèmes » se révèle particulièrement adaptée à la situation.

De cette étude, se dégagent aussi différentes autres conclusions :

- l'autonomie des chercheurs passe par la modélisation des actions ou des interventions de l'archiviste dans des situations *ad hoc* ;
- l'analyse des questions des chercheurs constitue le lien entre les archivistes de référence et les archivistes qui font le traitement ;

- la cueillette des questions permet de compiler des chiffres significatifs en vue du traitement.

Les stratégies de recherche adoptées par l'archiviste constituent la clé d'accès à l'information. La preuve en est le haut taux de satisfaction des chercheurs qui utilisent les services d'archivistes. Ce succès est dû, en partie, à leur connaissance des instruments de recherche. Toutefois, le passage aux bases de données et l'accès aux fonds par l'Internet permettra au chercheur d'effectuer seul sa démarche. À ce moment, la modélisation peut servir au développement des modules de recherche pour donner accès à l'information.

Le lien entre l'archiviste de référence et les archivistes rattachés au traitement mérite d'être systématisé. Les uns répondent au public tandis que les autres doivent gérer une masse importante d'information. Tandis que les premiers ont besoin d'un plus haut degré de précision dans les descriptions et les accès, les seconds ne disposent ni du temps ni des ressources pour réaliser des descriptions à plusieurs niveaux. L'étude des questions des usagers permettrait éventuellement l'adoption de politiques plus nuancées sur les niveaux autorisés de descriptions et sur le choix de catégories d'accès.

La cueillette des questions et leur analyse permettent de compiler des chiffres significatifs pour le traitement. Les statistiques actuellement recueillies visent d'abord des objectifs administratifs. En vue du traitement, elles méritent toutefois d'être plus explicites et, comme nous avons tenté de le démontrer, les questions constituent une source d'information utile à certaines fonctions archivistiques.

Même si cette recherche s'est effectuée à l'ère du papier, elle est applicable à l'ère électronique. Des chercheurs se rendent toujours dans les centres d'archives pour réaliser leur recherche. L'archiviste de référence constitue encore la bouée de sauvetage pour le chercheur frustré par une recherche infructueuse. Le traitement des fonds demeure cependant la préoccupation des centres d'archives et le lien entre l'information décrite et la clé d'accès fournie est d'autant plus fragile dans un contexte informatique. D'où l'importance de se doter d'outils nécessaires pour identifier et construire les « ponts » qui feront le lien entre le chercheur et l'information.

Notes

- 1 Ce texte, largement remanié, a été présenté lors d'un colloque tenu aux Archives nationales du Canada en novembre 1997 et ayant pour thème « Les archivistes et leurs publics : nouveaux moyens, nouvelles approches. »
- 2 Nous remercions Carole Saulnier, archiviste à l'Université Laval d'avoir bien voulu commenter le présent texte, Suzanne Bertrand-Gastaldy et Gilles Deschâtelets, professeurs à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal, d'avoir orienté nos lectures dans les secteurs de leur spécialité.
- 3 Bureau canadien des archivistes, *Règles pour la description des documents d'archives* (Ottawa, 1995).

- 4 La normalisation de plusieurs protocoles sur la communication de l'information, comme par exemple le format MARC, l'EAD (*Encoded Archival Description*) ou la norme Z39.50 ont fait éclater les limites de la diffusion.
- 5 Bureau canadien des archivistes, *L'indexation par sujet en archivistique* (Ottawa, 1992), pp. 5–27.
- 6 Diane Beattie, « Retrieving the Irretrievable : Providing Access to 'Hidden Groups' in Archives, » *Reference Librarian* 56 (1997), pp. 83–94 ; Jackie M. Dooley, « Subject Indexing in Context, » *The American Archivist* 55 (March 1992), pp. 344–54 ; Harriett Ostroff, « Subject Access to Archival and Manuscript Material, » *The American Archivist* 53 (1990), pp. 103–115 ; Fernanda Ribeiro, « Subject Indexing and Authority Control in Archives : the Need for Subject Indexing in Archives for an Indexing Policy Using Controlled Language, » *Journal of the Society of Archivists* 17, no. 1 (1996), pp. 27–54 ; Helen Tibbo, « The Epic Struggle : Subject Retrieval from Large Bibliographic Databases, » *The American Archivist* 57 (1994), pp. 310–26.
- 7 Tim Hutchinson, « Strategies for Searching Online Finding Aids : A Retrieval Experiment, » *Archivaria* 44 (Fall 1997), pp. 72–101.
- 8 David Bearman, « User Presentation Language in Archives, » *Archives and Museum Informatics* 3, no. 4 (Winter 1989–90), pp. 3–7.
- 9 Karen Collins, « Providing Subject Access to Images : A Study of User Queries, » *The American Archivist* 61, no. 1 (1998), pp. 36–55.
- 10 Un aperçu de l'ensemble de cette recherche a été présenté au XXVI^e congrès de l'AAQ tenu à Aylmer en 1997. Louise Gagnon-Arguin (1998), « Présentation d'une recherche sur l'élaboration d'un programme d'études des usagers et de leurs besoins, » dans Association des archivistes du Québec (congrès, 26^e, 1997). *Les archives : un lieu de conservation, de mémoire et d'information* (Québec, 1998), pp. 129–38. Cette recherche a été rendue possible grâce à une subvention du FCAR (Fonds concerté d'aide à la recherche) du gouvernement du Québec. Nous tenons aussi à remercier tout le personnel du service de référence des Archives nationales du Québec (Centre de Québec) de leur disponibilité et de leur empressement à rendre possible la cueillette de données pour le besoin de cette recherche.
- 11 Nous présenterons cet auteur et cette méthodologie plus loin dans le texte.
- 12 En voici quelques exemples : Ellen D. Dutton and Leslie Edmonds Holt, « The Reference Interview, » in Richard E. Bopp, Linda C. Smith, eds., *Reference and Information Service* (Englewood, 1995), pp. 36–54 ; Robert Grover and Janet Carabell, « Toward Better Information Service : Diagnosing Information Needs, » *Special Libraries* 86, no. 1 (Winter 1995), pp. 1–10 ; E.Z. Jennerich, *The Reference Interview as a Creating Art* (Littleton, 1987). En archivistique, quelques articles traitent de la référence (Sandra Kiemele, « A Study of Archivists' Perceptions of Reference Service, » *Canadian Library Journal* 47, no. 5 [October 1990], pp. 356–65) et de la formation à la référence (Terry Eastwood, « Public Services Education for Archivists, » *Reference Librarians* 56 [1997], pp. 27–38).
- 13 Voici quelques articles sur le sujet : Suzanne Bertrand-Gastaldy, « L'indexation assistée par ordinateur : un moyen de satisfaire les besoins collectifs et individuels des utilisateurs de bases de données textuelles dans les organisations, » *ICO Québec* 2, n^o 3 (1990), pp. 76–89 ; Raya Fidel, « User-centered Indexing, » *Journal of the American Society for Information Science* 49, no. 8 (1994), p. 572–76 ; Dagobert Soergel, *Organizing Information : Principles of Data Base and Retrieval Systems* (Orlando, 1985), chap. 13.
- 14 Par exemple voir l'étude de Diane Beattie, « Retrieving the Irretrievable : Providing Access to 'Hidden Groups' in Archives, » *Reference Librarian* 56 (1997), pp. 83–94.
- 15 Brenda Dervin et Kathleen Clard, *ASQ : Asking Significant Questions ; Alternative Tools for Information Needs and Accountability Assessments by Libraries* (Belmont, 1987), pp. 25–26.
- 16 Des applications de ce modèle ont été d'ailleurs rapportées dans les trois volumes que comprend l'ouvrage précédent. Signalons, entre autres, des enquêtes sur l'utilisation d'une biblio-

- thèque publique en Alabama, sur les besoins en information de communautés ethniques, des attentes des clients de certaines bibliothèques publiques (Daby City, Los Angeles), des besoins d'information des administrateurs de la ville de Redwood, etc.
- 17 Les résultats de cette enquête apparaîtront plutôt avec les résultats de recherche sur le développement de programme d'études d'usagers comme le propose Conway (Paul Conway, « Facts and Frameworks : An Approach to Studying the Users of Archives, » *The American Archivist* 49 [Fall 1986]: pp. 393–407).
 - 18 Les exemples donnés dans ce texte sont fictifs. La forme de la question est réelle mais son contenu a été modifié afin de respecter la confidentialité des informations.
 - 19 Cette enquête sera présentée dans le cadre du programme global d'études d'usagers.
 - 20 Suite à différentes expériences menées pour la préparation des ateliers de formation de l'AAQ sur l'analyse documentaire et sur les langages documentaires et des consultations menées auprès des spécialistes en analyse, nous en sommes arrivés à la conclusion que les parties de la description les plus susceptibles d'être indexées sont la zone du Titre et plus particulièrement la zone « Portée et contenu. »
 - 21 Nous remercions grandement M^{me} Michèle Hudon, professeure adjointe à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal d'avoir pris à charge avec la collaboration d'une étudiante, Julie Filion, l'organisation de ce volet de notre recherche. Pour des informations sur la classification à facette voir : Jacques Maniez, « Langages classificatoires à facettes, » *Les langages documentaires et classificatoires* (Paris, 1987), p. 54–66.