

Les enquêtes ethnographiques en bibliothèque :

→ L'APPORT AMÉRICAIN

BENJAMIN CARACO

Direction des bibliothèques et de l'information scientifique et technique de l'université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines
benjamin.caraco@uvsq.fr

Benjamin Caraco est conservateur des bibliothèques à l'université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines. Il a précédemment publié dans le BBF : « Les digital humanities et les bibliothèques : un partenariat naturel » (2012, n° 2).

Dans *La chute du British Museum* (1965), l'un de ses premiers romans, l'écrivain anglais David Lodge décrit la journée d'Adam Appleby, docteur et usager assidu de la salle de lecture du British Museum, future British Library. Loin d'être un simple lieu réservé à la consultation de livres et de manuscrits, la bibliothèque était en fait un endroit où cohabitaient de multiples usages, un espace répondant à de nombreuses fonctions, dont la principale semblait être la socialisation de ses lecteurs. Approximativement à la même époque, Pierre Bourdieu menait une de ses premières enquêtes qualitatives de sociologie des pratiques culturelles avec pour terrain d'étude une bibliothèque universitaire lilloise¹. Dans les deux cas, même si les objectifs étaient sensiblement différents, un récit était produit, visant – pour le futur auteur des *Héritiers* – à la compréhension de faits sociaux.

En dépit de ces débuts prometteurs, les enquêtes de public en bibliothèque sont encore largement quantitatives². Toutefois, depuis les années 2000, un certain nombre d'études anglo-saxonnes, parmi les plus commentées, ont eu recours à des méthodes qualitatives³. Le terme d'ethnographie est souvent utilisé pour recouvrir ces différentes études. En France, le contraste entre la profusion d'études quantitatives et la pénurie d'enquêtes qualitatives est encore plus criant dans les bibliothèques universitaires, contrairement à leur développement en lecture publique, avec notamment les enquêtes menées par la BPI⁴. Comment expliquer cet écart et ce faible usage en BU ? Alors qu'elles sont inscrites dans l'université, et donc au sein du monde de la recherche, les BU semblent paradoxalement plus frileuses à entreprendre de telles études. Doit-on interpréter cela en termes de réception ? La crainte du jugement des pairs de la communauté universitaire jouerait-elle un rôle ?

Dans cet article, nous nous sommes intéressés à un échantillon de vingt études de public américaines, françaises et britanniques, ayant adopté une dé-

1. Pierre Bourdieu avec Monique de Saint-Martin, « Les utilisations de la bibliothèque universitaire de Lille », in : Bourdieu, Passeron, Saint-Martin (dir.), *Rapport pédagogique et communication*, (Cahiers du Centre de sociologie européenne, 2), La Haye, Mouton, 1965, p. 9-36.

2. Loïc Ducasse, *L'empire de la gestion. Des études de publics et de leurs usages en bibliothèques universitaires*, mémoire d'étude DCB, Enssib, 2012.

3. En particulier : N. F. Foster et S. Gibbons, *Studying Students : The Undergraduate Research Project at the University of Rochester*, Association of College and Research Libraries, Chicago, 2007 et L. M. Duke et A. D. Asher (dir.), *College Libraries and Student Culture : What We Now Know*, ALA Editions, Chicago, 2011.

4. Entre autres : Eliséo Véron, *Espaces du livre. Perceptions et usage du classement et de la classification en bibliothèque*, BPI, 1990.

Techniques d'enquête

Dans les articles cités, les entretiens dominent largement, suivis par l'observation et l'utilisation de carnets de bord photographiques. Ce n'est pas surprenant puisqu'elles constituent les méthodes privilégiées de l'ethnographie et qu'elles sont également peu coûteuses à mettre en place.

Les principales techniques sont les suivantes :

- **Entretiens** : ils peuvent être directifs, semi-directifs et ouverts. Cela veut dire que l'enquêteur peut soit suivre une grille d'entretien ou poser quelques questions sur des thèmes particuliers ou simplement avoir une conversation informelle avec l'enquêté. Les entretiens sont souvent enregistrés et retranscrits. Ils peuvent aussi être filmés ce qui permet leur co-visionnage par d'autres membres du personnel qui peuvent regarder les entretiens et les commenter. Des entretiens après enquête ou plus tard sur une période donnée sont une bonne source de données longitudinales.
- **Observation ethnographique** : l'observation peut être soit à couvert soit à découvert, même si la première est souvent interdite pour des raisons éthiques. Pour cela, il suffit d'un papier et d'un crayon, ou d'un ordinateur portable. Avec cette technique, beaucoup de choses dépendent de l'enquêteur, de sa formation dans le domaine, de son niveau d'expérience en termes de recherche en sciences sociales. L'observation peut être participante ou très éloignée de l'action. Le degré d'implication peut varier très fortement. Le but de l'observation est de produire un récit descriptif.
- **Journaux photographiques** : demander au répondant de prendre des photographies de son environnement de travail peut être un bon déclencheur (« *prompt* ») pour en savoir plus sur des pratiques. Ces journaux photographiques sont utilisés en conjonction avec des entretiens. Les mots et les photos peuvent être une bonne façon de passer du « concret » à des choses plus « abstraites ». Une alternative à cette méthode est le journal de bord de recherche où le répondant prend des notes sur la progression d'une tâche particulière comme la composition d'une dissertation ou d'un mémoire.

• **Focus groupes** : technique issue à l'origine du marketing, les focus groupes sont aujourd'hui assez répandus en bibliothèque. Les répondants sont réunis et on leur pose des questions à propos de nouveaux services ou de thèmes spécifiques. C'est une bonne méthode pour récolter rapidement beaucoup d'information. Il y a toutefois un risque qu'un des répondants ne prenne le dessus sur les autres ou qu'une autocensure/pression de groupe ne s'instaure.

• **Ateliers de design** : ils peuvent ressembler aux focus groupes par certains points mais ils requièrent l'utilisation de planche à dessin, de sites web pilotes, etc. Comme le nom l'indique, ils sont particulièrement utiles lorsqu'on essaie de trouver des idées qui coïncident avec les besoins des usagers pour concevoir de nouveaux services ou équipements.

• **Exercices de cartographie** : les usagers doivent alors noter leur itinéraire sur une période donnée, ce qu'ils font et où, permettant ainsi au chercheur de cartographier les différents usages des espaces de la bibliothèque. Cette technique est toutefois assez lourde pour les répondants.

D'autres techniques existent et on pourrait dire que leur étendue n'est bornée que par l'imagination du chercheur. Une technique innovante a ainsi été utilisée par la BnF pour mesurer l'usage de Gallica. Les chercheurs utilisaient un logiciel espion sur les ordinateurs des répondants (avec leur accord) afin de voir comment ils s'approprièrent le site web de Gallica¹. On pourrait adapter cette méthode en projetant ce que voit l'utilisateur (sur son ordinateur) sur un grand écran dans une autre pièce avec des bibliothécaires observant son utilisation du site de la bibliothèque ou des ressources électroniques. Sinon, les usagers pourraient s'enregistrer avec un logiciel de capture d'écran, l'ajout de commentaires sonores étant aussi possible.

B.C.

1. Romuald Ripon, « L'observation des publics à la Bibliothèque nationale de France : quels enjeux ? Quelles méthodes ? », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2006, n° 6, p. 32-35. En ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-06-0032-006>

marche ethnographique ou qualitative⁵. Des articles plus théoriques relatifs à la méthodologie qualitative ont aussi été consultés. Dans la mesure du possible, nous nous sommes concentrés sur des bibliothèques universitaires bien que quelques exemples soient tirés de bibliothèques nationales et publiques. Nous présenterons d'abord les enquêtes retenues, puis nous aborderons les avantages et les inconvénients de ces méthodes. Les principales techniques existantes sont définies dans l'encadré ci-dessus.

5. Je souhaite vivement remercier Martin Reid, Head of Academic Services à la bibliothèque de la London School of Economics, et Lesley Pitman, directrice de la bibliothèque de la School of Slavonic & East European Studies (UCL), de m'avoir proposé de travailler sur ce sujet. Les traductions de l'anglais sont de moi.

Vingt ans d'enquêtes ethnographiques

La prédominance de l'Amérique du Nord

Aux États-Unis, le recours à des méthodes ethnographiques est ancien⁶, et a repris de la vigueur durant la décennie 2000 (voir tableau 1). L'étude menée à l'université de Rochester a indéniablement eu un fort impact sur les pratiques dans ce domaine. En conséquence, d'autres bibliothèques (Illinois, California State University, Rutgers University, University of North Carolina) se sont lancées dans ce genre d'enquêtes et ont clairement reconnu avoir été influencées par le travail réalisé à Rochester. Dans certains cas, comme par exemple pour le projet ERIAL (Illinois), Nancy Foster, anthropologue, qui avait conduit

6. Alan R. Sandstrom et Pamela E. Sandstrom, « The use and misuse of anthropological methods in library and information science research », *The Library Quarterly*, 65(2), 1995, p. 161-199.

TABLEAU 1

Date	Terrain(s) d'enquête	Enquêteur(s)	Méthode(s)
1992	Gustavus Adolphus College	Bibliothécaire	Entretiens
1999	Yale	Chercheur en sciences de l'information et de la communication (SIC)	Entretiens
2006	MIT	Consultants	Entretiens ; journaux photographiques
2006	California Polytechnic State University, San Luis Obispo	Bibliothécaire	Entretiens
2007	James A. Gibson Library, Brock University, St. Catharines, ON, Canada	Bibliothécaire	Observation participative ; entretiens
2007	Universités dans un rayon de 100 miles autour de Columbus, Ohio	Chercheur en SIC	Entretiens ; focus groupes ; appels téléphoniques
2007	University of Rochester	Anthropologue ; bibliothécaires	Entretiens ; photographies ; enquête en dehors des murs ; atelier de « brainstorming » ; cartographie ; observation et écoute ; co-visionnage
2008-2009	Cinq universités de l'Illinois	Anthropologues ; bibliothécaires	Entretiens ; journaux photographiques ; observation participative ; cartographie ; ateliers de design
2008	Six universités : Harvard, Illinois State University, University of Washington, Chaffey College, Shoreline Community College, Volunteer State Community College	Chercheurs en SIC	Groupes de discussion ; entretiens <i>a posteriori</i>
2008-2009	California State University, Fresno State : Henry Madden Library	Anthropologues (dont étudiants)	Dessins ; tables mobiles ; co-observation ; photographies ; « brainstorming » ; ateliers de théâtre ; ateliers de design ; observation
2009	Rutgers University Libraries	Anthropologue ; bibliothécaires ; architectes	Entretiens
2010	J. Murrey Atkins Library, University of North Carolina, Charlotte	Anthropologue en résidence ; bibliothécaires	Tests de site web ; forums ; groupes de discussion ; entretiens ; observation participative

l'enquête de Rochester, a été employée comme consultante. Les résultats les plus intéressants sont souvent issus d'études ayant impliqué à la fois des anthropologues et des bibliothécaires, comme à Rochester, dans l'Illinois, à Rutgers ou en Caroline du Nord. Paradoxalement, l'une des études les plus décevantes par rapport à l'investissement fourni a été réalisée uniquement par des anthropologues (California State University), alors que la bibliothèque était en cours de rénovation... L'utilité de l'enquête semblait limitée par la profusion de descriptions et par l'emploi de techniques assez complexes, tels que des ateliers théâtraux, qui avaient plus pour effet de renforcer les stéréotypes habituellement associés aux bibliothèques que de produire des données permettant d'améliorer les services proposés par ces dernières.

Contrairement aux études françaises et britanniques, les enquêtes américaines étaient toutes le fait d'anthropologues ou de bibliothécaires en poste, et non de conservateurs ou de bibliothécaires stagiaires ou en formation. Cela s'explique vraisemblablement par des raisons financières – du moins pour les enquêtes de grande échelle – et/ou par une culture de recherche plus développée au sein des bibliothèques américaines⁷ – pour les plus petites études.

7. Certains bibliothécaires ont en effet des obligations de recherche comme pour les enseignants-chercheurs.

Des enquêtes françaises plus sociologiques

Si les études nord-américaines sont le plus souvent réalisées par des anthropologues, en France elles sont inscrites dans la tradition sociologique (voir tableau 2). C'est seulement récemment que certaines enquêtes ont adopté une approche ethnographique : elles sont loin d'être majoritaires. Les études toulousaines étaient de loin les plus approfondies⁸, mais certaines, plus modestes dans leur envergure, entreprises par des stagiaires, ont aussi des choses à nous apprendre comme celle de Laurence Jung sur les faibles ou non-fréquentants⁹. La présence de travaux d'étudiants dans cet état des lieux, en même temps que de ceux de chercheurs chevronnés, s'explique par la rareté des enquêtes. Sans les stagiaires, seules les études toulousaines et bordelaises auraient été retenues.

En règle générale, les enquêtes ethnographiques sont considérées comme des étapes préliminaires à des études quantitatives (afin d'affiner un questionnaire par exemple).

8. Mariangela Roselli et Marc Perrenoud, *Du lecteur à l'utilisateur. Ethnographie d'une Bibliothèque Universitaire*, Toulouse, Presses universitaires du Mirail, 2010, coll. « Socio-Logiques ».

9. Laurence Jung, « Je ne travaille jamais en bibliothèque. » *Enquête auprès d'étudiants non-fréquentants ou faibles fréquentants*, mémoire d'étude (DCB), Enssib, 2010. En ligne : www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-49500

TABLEAU 2

Date	Terrain(s) d'enquête	Enquêteur(s)	Méthode(s)
2005	Toulouse : bibliothèque d'anglais et des sciences du langage	Sociologue; étudiants en sociologie	Observation; entretiens; archives
2007-2008	Toulouse : bibliothèque universitaire centrale	Sociologues	Entretiens; observation; analyse statistique
2008	Bordeaux 3	Conservateur (diplômé en sociologie)	Entretiens; observation; questionnaires quantitatifs
2008	SCD de Reims	Élève-bibliothécaire	Observation; entretiens; questionnaires quantitatifs
2010	Région de Lyon	Élève-conservateur	Discussion en ligne; entretiens
2011	SCD d'Orléans	Élève-bibliothécaire	Entretiens; focus groupes

TABLEAU 3

Date	Terrain(s) d'enquête	Enquêteur(s)	Méthode(s)
2007	Open3, Pilkington Library, Loughborough University	Élève en master de SIC	Ethnométhodologie (observation)
2011	Région d'Oxford et Caroline du Nord (États-Unis)	Anthropologue; chercheur en SIC	Entretiens; correspondance

Enfin, Daniel Renoult recommandait en 2006 une combinaison des deux approches.

Une méthode oubliée en Grande-Bretagne

Paradoxalement, alors qu'elles étaient brièvement en vogue dans les années 1970, les méthodes ethnographiques sont quasiment inexistantes en Grande-Bretagne (voir tableau 3). D'après Joanna Bryant, auteur de l'une des rares études de ce genre, les méthodes quantitatives ont le vent en poupe car elles ressemblent à de la « vraie science¹⁰ ». Là encore, sans prendre en compte le mémoire de master de J. Bryant concernant l'Open3, il n'y aurait virtuellement eu aucune enquête ces dernières années, celle de la région d'Oxford étant une entreprise internationale.

Avantages et inconvénients de ces méthodes

Considérations générales

En dépit du titre de cette partie, il est en réalité difficile de parler d'avantages et d'inconvénients concernant les méthodes ethnographiques : il s'agit plutôt d'une question de choix en fonction des problématiques à étudier. Dans tous les cas, il faut être conscient des limites inhérentes à toute approche. Les méthodes ethnographiques ne se

substituent pas aux techniques quantitatives. Elles sont complémentaires¹¹. Ainsi, elles sont bien adaptées afin d'expliquer « comment » (grâce à l'observation) et « pourquoi » (grâce aux entretiens) certains phénomènes mesurables quantitativement émergent¹², tout comme elles mettent bien en lumière certaines « variations » qui ne se retrouvent pas dans les moyennes.

Plusieurs articles ont été consacrés aux aspects méthodologiques de l'ethnographie appliquée aux bibliothèques. Sandstrom et Sandstrom se sont intéressés aux utilisations non-scientifiques des méthodes qualitatives dans les sciences de l'information. Ils proposent des solutions pour remédier à ces écueils tout en consolidant la valeur scientifique des méthodes et des résultats obtenus avec la démarche ethnographique. Ils repèrent cinq problèmes affectant la recherche qualitative en sciences de l'information et de la communication (SIC), qui ne sont pas pour autant spécifiques à cette discipline : les tensions entre science et non-science, la distinction entre objectif et subjectif, la perpétuation d'une dichotomie qualitatif/quantitatif, l'interaction de stratégies inductives et déductives et les problèmes créés par la représentation d'objets de recherche comme de vraies personnes. Ils estiment que certains chercheurs en SIC pensent à tort que l'ethnographie est une alternative au positivisme contrairement à la notion, soutenue

10. Joanna E. Bryant, *An ethnographic study of user behaviour in Open3 at the Pilkington Library, Loughborough University*, dissertation (MSc), Loughborough University, 2007. En ligne : <https://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/handle/2134/3136>

11. Tracy Gabridge, Millicent Gaskell et Amy Stout, « Information seeking through student's eyes : the MIT photo diary study », *College and Research Libraries*, 69(6), p. 510-522. En ligne : <http://crl.acrl.org/content/69/6/510.full.pdf+html>

12. Marc Perrenoud et Mariangela Roselli, *Les publics de la Bibliothèque universitaire centrale et leurs usages. Observation ethnographique, phase 1, rapport*, université de Toulouse – Le Mirail. www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1306

par les pères fondateurs de l'anthropologie, comme Boas et Malinowski, que les deux sont compatibles. Sandstrom et Sandstrom sont partisans d'une ethnographie suivant un modèle scientifique qui « promet d'équilibrer les excès de la recherche emic focalisée sur la signification qui menace à l'heure actuelle de dominer les approches qualitatives en SIC¹³ ». Il convient toutefois de relativiser la portée de cet article, qui commence à dater et qui a surtout un intérêt pour des institutions ou des chercheurs souhaitant publier leurs résultats dans le champ universitaire de l'anthropologie ou des SIC.

Lynda Baker se penche pour sa part sur les subtilités de l'observation. Pour elle, il n'existe pas de définition acceptée de l'observation, mais « ce qui se retrouve toutefois dans les définitions, c'est le besoin d'étudier et de comprendre les individus dans leur environnement naturel¹⁴ ». Elle propose sept rôles ou ensembles de comportements pour l'observateur : non-participant, observateur complet, observateur-participant, appartenance modérée ou périphérique, participant-observateur ou participation active ou appartenance active, participation complète et appartenance complète. Elle met aussi en lumière certains traits uniques à la recherche par l'observation tels que : la formation, s'introduire et quitter le terrain d'enquête, le recours à des techniques d'échantillonnage et de récolte de données. Elle considère que pour améliorer la validité et la solidité des résultats d'une enquête ethnographique il est possible d'avoir recours à la triangulation des données, à des citations directes et à l'évaluation par des pairs.

Les points forts de la méthode ethnographique

Offrir aux personnels de nouvelles perspectives sur les usagers

L'un des principaux atouts de l'ethnographie appliquée aux bibliothèques c'est qu'elle permet d'adopter la perspective de l'usager¹⁵. L'effet est redoublé lorsque les bibliothécaires sont eux-mêmes en charge de la récolte d'information durant l'enquête. D'après N.F. Foster et S. Gibbons, « les méthodes retenues lors du projet ont aidé à créer un environnement permettant de générer de nouvelles perspectives, ce qui a en retour affecté le travail quotidien du personnel ».

Cela permet souvent à ce dernier « d'ouvrir les yeux » à la fois pendant et après l'enquête. S. Wu et D. Lanclos considèrent cette approche comme une expérience en continu. L'un des autres effets secondaires bénéfiques est l'augmentation des interactions entre le personnel et les usagers.

Enfin, pour l'organisation dans son ensemble, une étude ethnographique peut avoir un impact important comme le soulignent N.F. Foster et S. Gibbons : « Il faut souvent un événement significatif pour changer la culture d'une organisation et bouleverser le statu quo ; le projet de recherche sur les étudiants en licence semble avoir été un tel événement pour les bibliothèques du River Campus. Ce projet nous a réveillés. »

Aider à concevoir de nouveaux services ou bâtiments

Les méthodes ethnographiques peuvent être utilisées afin d'aider à la conception de nouveaux services, espaces ou même sites web. Le terme d'« ethnographie de conception » (*ethnography of design*) a d'ailleurs fait son apparition. Les défenseurs de l'ethnométhodologie, une branche de l'ethnographie, considèrent cette fonction comme centrale aux méthodes qualitatives. Ils estiment que l'ethnométhodologie permet de concevoir des systèmes qui sont pensés en fonction de ce que font les gens et non pas de ce qu'ils devraient faire. Pour citer l'une de ces études : « La plupart des efforts [...], tout particulièrement dans des contextes de développement de systèmes commerciaux, portaient sur la sensibilisation des concepteurs à la brutale réalité qu'ils ne concevaient pas [des applications] pour des usagers ayant un diplôme en informatique, qui trouvent les ordinateurs intrinsèquement amusants et intéressants à explorer¹⁶. »

S. Wu et D. Lanclos n'en pensent d'ailleurs pas moins quand elles déclarent : « L'ethnographie et l'usability, comme forces motrices de la politique de la bibliothèque, déplacent l'élan du processus de décision de priorités venant d'en haut à des priorités remontant des besoins des clients, des nécessités découlant de leur travail¹⁷. »

Un outil d'évaluation

L'utilisation de méthodes ethnographiques peut être financièrement avantageuse puisque l'investissement initial en termes d'équipement est peu élevé. Une autre considération économique doit aussi être prise en compte selon J. Bryant : « Une bonne enquête de public peut être une façon efficace de démontrer aux administrateurs et aux tutelles que leur argent est utilisé et qu'un investissement continu en vaut la peine¹⁸. » C'est d'autant plus important à l'heure où les bibliothèques doivent constamment justifier de leur efficacité et de leur utilité pour les communautés qu'elles desservent.

13. Alan R. Sandstrom et Pamela E. Sandstrom, article cité.

14. Lynda Baker, « Observation : a complex research method », *Library Trends*, 55 (1), 2006, p. 171-189. http://muse.jhu.edu/journals/library_trends/v055/55.1bakero2.html

15. Somaly K. Wu et Donna Lanclos, « Re-imagining the users' experience. An ethnographic approach to web usability and space design », *Reference Services Review*, 39(3), 2011, p. 369-389. En ligne : www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=00907324&volume=39&issue=3&articleid=1947723&show=pdf

16. Andy Crabtree, David M. Nichols, Jon O'Brien, Mark Rouncefield et Michael B. Twidale, « Ethnomethodologically informed ethnography and information system design », *Journal of the American Society for Information Science*, 51(7), 2000, p. 666-682.

En ligne : <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/%28SICI%291097-4571%282000%2951:7%3C666::AID-ASIS%3E3.o.CO;2-5/full>

17. Somaly K. Wu et Donna Lanclos, article cité.

18. Joanna E. Bryant, « What are students doing in our library? Ethnography as a method of exploring library user behavior », *Library and Information Research*, 33(103), 2009, p. 3-9. En ligne : <http://cilipjournals.org.uk/ojs/index.php/lir/article/view/143/142>

Enfin, il serait possible, en ayant recours par exemple à des entretiens normés, d'utiliser les méthodes ethnographiques comme un outil d'évaluation¹⁹. Des comparaisons longitudinales seraient alors envisageables et pourraient aider à mesurer l'évolution de l'efficacité de certains services comme la formation des usagers.

Problèmes et limites

Trancher en faveur de méthodes quantitatives ou qualitatives a été comparé à une « *alternative entre l'ampleur et la possibilité de généraliser de la première et la profondeur et le détail de la seconde [...] Les deux méthodes ont leurs forces et leurs faiblesses relatives et de nombreuses problématiques conseillent d'avoir recours aux deux approches*²⁰ ».

Avant de se lancer dans la réalisation d'une étude ethnographique, la bibliothèque doit s'assurer du respect et de la protection de la vie privée des enquêtés lors de la récolte d'information. Aux États-Unis, cela veut bien souvent dire recevoir l'aval du comité d'éthique de l'université. En conséquence, l'observation à couvert est la plupart du temps interdite. On encourage aussi les chercheurs à détruire les enregistrements sonores des entretiens une fois qu'ils ont été analysés, ou au minimum d'anonymiser les enquêtés lors de la présentation des résultats.

Les méthodes ethnographiques sont assez chronophages, parce que trouver des enquêtés n'est pas une mince affaire, de même que les interviewer, sans compter la phase de retranscription. Pour une heure d'entretien, il faut s'attendre à – au moins – trois ou quatre heures de retranscription. Dans certains cas, cette tâche peut être sous-traitée à une entreprise spécialisée dans ce domaine. Pour V. Dent-Goodman, « *réaliser n'importe quel type de recherche méthodologique au sein d'une bibliothèque fréquentée [...] peut relever du défi. [...] En conséquence, il est important pour les bibliothèques d'évaluer la pertinence d'une approche ethnographique pour leur environnement avant de s'embarquer dans ce type d'études*²¹ ».

De nombreux problèmes sont liés aux techniques d'observation. Tout d'abord, si l'observateur est connu au sein de la bibliothèque, ce qui est très souvent le cas si des bibliothécaires ou des chercheurs du cru sont impliqués dans la réalisation de l'étude, l'observateur risque alors d'être observé par les sujets qu'il essaie d'observer. Afin d'éviter ce phénomène de l'arroseur arrosé, l'observateur peut enquêter dans des lieux où il n'est pas connu (le bibliothécaire en charge des collections de mathéma-

tiques dans les rayons de SHS). Même si ce n'est pas le cas, J. Bryant estime que « *l'observation [déclarée] où le chercheur est bien visible et porte des éléments d'identification, peut conduire à des biais dans les résultats*²² ».

Un autre biais est assez évident : le chercheur est le plus souvent un bibliothécaire, qui peut se sentir jugé ou menacé par certains des résultats qu'il peut obtenir ou par les réflexions qu'il peut entendre de la part des usagers. Il faut garder à l'esprit qu'il y a une « *oscillation entre les deux rôles d'observateur et d'acteur principal*²³ ». La « menace potentielle » des résultats de telles études fait qu'elles doivent être traitées avec prudence tout particulièrement lorsqu'on s'adresse à une équipe dans un environnement hiérarchique puisque le personnel peut se sentir trahi par les conclusions de celle-ci²⁴. La communication des résultats à l'ensemble de la communauté universitaire est aussi problématique, surtout si l'étude vient en appui d'un projet d'envergure, nécessitant un financement : les méthodes seront-elles assez solides pour remporter l'approbation de chercheurs plus expérimentés dans ces domaines ?

Enfin, les problèmes de la généralisation des conclusions et de leur représentativité sont essentiels et liés. Il faut s'assurer du fait que l'échantillon retenu n'est ni trop petit, ni trop intéressé par les questions relatives à la bibliothèque (ou par les cadeaux offerts lors des enquêtes : bons d'achat de livres ou de produits Apple). J. Bryant souligne aussi l'importance de la période où l'enquête est réalisée : les résultats risquent de varier suivant le calendrier universitaire²⁵. Il y a des différences évidentes entre les périodes de révision et celles qui sont plus tranquilles. En conséquence, il est difficile de généraliser ses résultats. Pour A. Asher et S. Miller, « *les données qualitatives construisent leurs preuves à la manière d'une enquête judiciaire, en examinant des observations individuelles et en érigeant progressivement une représentation holistique du phénomène* ».

Les chercheurs recommandent souvent de trianguler les données de façon à renforcer les résultats qualitatifs²⁶, cela permet aussi de comprendre pourquoi les usagers se comportent d'une façon ou d'une autre²⁷. Gaële Gouret estime aussi qu'on ne peut pas prendre complètement pour argent comptant ce que disent les enquêtés lors des entretiens, d'où le besoin de vérifier leurs propos à l'aide

19. Lynda Duke et Andrew Asher, *Ethnography as an Assessment Tool : The ERIAL Project*, Baltimore, MD : ARL Library Assessment Conference : Building Effective, Sustainable, Practical Assessment, 26 octobre 2010. En ligne : www.erialproject.org/wp-content/uploads/2010/11/Asher_Duke_ARL_paper_final.pdf

20. Andrew Asher et Susan Miller, *So You Want to Do Anthropology in Your Library? Or A Practical Guide to Ethnographic Research in Academic Libraries*, 22 mars 2011. En ligne : www.erialproject.org/wp-content/uploads/2011/03/Toolkit-3.22.11.pdf (traduction française en cours)

21. Valeda Dent-Goodman, « *Applying ethnographic research methods in library and information settings* », *Libri*, 61 (1), 2011, p. 9.

22. Joanna E. Bryant, *An ethnographic study of user behaviour in Open3 at the Pilkington Library, Loughborough University*, op. cit.

23. Stuart Hannabuss, « *Being there : ethnographic research and autobiography* », *Library Management*, 21 (2), 2000, p. 99-106. www.deepdyve.com/lp/emerald-publishing/being-there-ethnographic-research-and-autobiography-eDigZYpAh

24. Mariangela Roselli, « *Pourquoi restituer n'est pas (seulement) communiquer. Retour critique sur deux échecs* », *Interrogations*, n° 1, 2011, p. 192-08. En ligne : www.revue-interrogations.org/article.php?article=255

25. Ces remarques sont aussi valables pour les enquêtes quantitatives. Lynda Baker, « *Observation : a complex research method* », *Library Trends*, 55 (1), 2006, p. 171-189. http://muse.jhu.edu/journals/library_trends/v055/55.1baker02.html

27. Lisa Given et Gloria Leckie, « *"Sweeping" the library : Mapping the social activity space of the public library* », *Library & Information Science Research*, 25 (4), 2003, p. 365-385. En ligne : www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740818803000495



de périodes d'observation²⁸. Enfin, mais cela devrait être une première étape indispensable, il ne faut jamais sous-estimer la phase de réalisation d'un état de l'art sur le sujet avant d'entreprendre une étude ethnographique. Cela permet au chercheur de construire sa problématique par rapport aux expériences du passé, d'éviter certaines erreurs et de réinventer l'eau chaude.

En dépit d'une étude poussée de ce corpus d'articles, certaines critiques doivent encore être émises à l'encontre des méthodes qualitatives. Dans certains cas, tout particulièrement lorsque les chercheurs sont des partisans de l'ethnométhodologie et des « descriptions denses » (*thick*), ces dernières s'avèrent être en effet trop denses pour être directement utiles pour une bibliothèque désirent améliorer ses services. De même, les enquêtes menées de A à Z par des anthropologues (comme aux États-Unis) ou des sociologues (comme en France) sont certes très intéressantes à lire mais elles proposent peu de pistes d'amélioration. Les chercheurs en sciences sociales ont aussi leurs priorités et elles ne coïncident pas toujours avec celles des bibliothèques. La meilleure façon d'éviter cet écueil n'est autre que d'impliquer bibliothécaires et chercheurs en SHS dans la coproduction de l'étude.

Un autre risque, souvent mis en lumière lorsqu'on étudie une organisation, est l'effet « Hawthorne » qui « décrit la situation dans laquelle les résultats d'une expérience ne sont pas dus aux facteurs expérimentaux mais au fait que les sujets ont conscience de participer à une expérience dans laquelle ils sont testés, ce qui se traduit généralement par une plus grande motivation²⁹ ». En pratique, cela veut dire qu'un répondant essaiera de faire plaisir à l'enquêteur, ou estimera que finalement, les choses ne vont pas si mal que ça, tout simplement parce qu'on lui demande son avis.

Enfin, et c'est peut-être la plus grosse critique contre les études qualitatives en bibliothèque, ces dernières

risquent de se concentrer uniquement sur les utilisateurs actuels et physiques de la bibliothèque, laissant de côté ceux qu'elle souhaiterait attirer ou qui ne sont pas satisfaits par les services proposés par la bibliothèque. Seules quelques enquêtes ont essayé d'aller à l'encontre de ce défaut, soit par des études menées à l'extérieur de la bibliothèque (via des associations étudiantes ou d'autres lieux de vie étudiants), soit en se concentrant uniquement sur le public ne fréquentant pas la bibliothèque³⁰.

Conclusion

Les méthodes ethnographiques, utilisées soit en conjonction avec des méthodes quantitatives, soit toutes seules, produisent une grande richesse de résultats approfondis qui peuvent aider à la compréhension des comportements et des besoins des usagers, de même qu'à la conception de nouveaux services, sites web et espaces physiques. Les enquêtes qualitatives peuvent être réalisées par des anthropologues/sociologues, des bibliothécaires, ou les deux à la fois, ce qui semble d'ailleurs produire de meilleurs résultats, surtout lorsque l'enquête a pour objectif le changement. Les techniques utilisées sont vastes, mais dans la plupart des cas, l'observation et les entretiens dominent.

Ces exemples nord-américains témoignent de la faisabilité de telles enquêtes et de leur robustesse scientifique. L'implication d'enseignants-chercheurs est un moyen de surmonter le manque de légitimité que peuvent éprouver les bibliothécaires lors de la réalisation de telles études. Alors qu'elles évoluent dans un environnement plus propice à la recherche que les établissements de lecture publique, les bibliothèques universitaires doivent saisir l'opportunité de la coopération avec la communauté des chercheurs afin de mettre en place un accompagnement à l'utilisation des méthodes ethnographiques. ●

Novembre 2012

28. Gaëleann Gouret, *Une offre de service adaptée au comportement des étudiants ? Évaluation et propositions dans le cadre du SCD de Reims Champagne-Ardennes*, mémoire (FIBE), Enssib, 2008. En ligne : www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-2008

29. http://fr.wikipedia.org/wiki/Effet_Hawthorne

30. Laurence Jung, *op. cit.*