

Les enquêtes qualitatives en bibliothèque Quelles techniques pour quels résultats ?

Moins courantes et moins retentissantes que les enquêtes quantitatives, les enquêtes qualitatives se révèlent pourtant irremplaçables pour produire des données auxquelles les premières ne donnent pas accès. En se plaçant résolument au plus près de la ou des personnes étudiées, et non plus simplement face à des unités statistiques, l'enquête qualitative contribue en effet à porter au jour les représentations collectives et les logiques propres des individus.

1. Principes et outils d'une démarche qualitative

L'enquête qualitative s'appuie sur des méthodes précises de recueil et d'analyse de matériaux constitués d'observations (directes, participantes ou à couvert) et/ou de discours (entretiens sollicités, prises de parole spontanées, témoignages divers) ; ces techniques sont souvent combinées. Une enquête qualitative est une enquête de terrain au sens où elle suppose généralement une période d'immersion plus ou moins longue de la part du ou des enquêteurs et un « décentrement »¹ par rapport au point de vue institutionnel. Ce faisant, on satisfait deux des trois exigences majeures de la démarche scientifique. En premier lieu, une connaissance préalable de l'environnement et du contexte de l'étude (un établissement de lecture publique, par exemple), qui s'obtient à la fois par l'étude des données chiffrées disponibles mais surtout par une immersion de l'enquêteur au plus près des personnes étudiées. Toute enquête qualitative présuppose un temps de familiarisation et d'acculturation au lieu (ou de « défamiliarisation » quand l'enquêteur est membre du personnel). En deuxième lieu, l'extériorité de l'enquêteur : avec Claude Poissenot et Sophie Ranjard², on insiste sur ce point car le questionnement sous-jacent à une enquête n'est pas une émanation directe des catégories de réflexion des professionnels ; au contraire, ce questionnement gagne à être construit à partir d'un autre point de vue. La troisième exigence d'une démarche qualitative sérieuse est l'analyse des matériaux recueillis : celle-ci est soumise à des méthodes précises, qu'il s'agisse d'entretiens ou d'observations.

Ce que l'on ne peut demander à une enquête qualitative

Une enquête qualitative ne peut traiter de manière étendue et exhaustive une thématique. Elle ne répond pas à la question : « qui sont-ils ? », mais à la question « comment font-ils ? » et, dans le meilleurs des cas, « à quelles logiques » obéissent les usagers. Les méthodes qualitatives ont pour fonction de comprendre plus que de décrire systématiquement ou de mesurer : il ne faut donc pas chercher à leur faire dire plus qu'elles ne peuvent dire. L'enquête qualitative est une enquête qui privilégie le niveau microsociet (les individus dans des situations données, dans des configurations qui sont à étudier et à renseigner de manière approfondie, l'image et les représentations qu'ils ont d'un équipement, d'un service, les attentes) et souvent le niveau relationnel et interactionnel. Les éléments rassemblés par ce type d'investigation privilégient la diversité, la singularité, la spécificité d'un phénomène plutôt que les tendances lourdes et les résultats portant sur de gros effectifs étudiés.

Les principaux outils de l'enquête qualitative : présentation synthétique

Il existe plusieurs outils pour mener à bien une enquête qualitative. Le premier est l'observation qui est un outil exploratoire, proche des comptes rendus de voyage. Parce qu'elle aboutit à un témoignage sous forme de récit ou journal de bord, cette méthode suppose toujours un séjour sur le « terrain », terme emprunté à l'anthropologie pour désigner ce qui est à la fois objet d'étude et lieu de séjour de l'enquêteur. L'observation est parfois indispensable sachant qu'il y a des choses qui ne peuvent être communiquées dans le cadre d'un entretien (encore moins à travers un questionnaire) : parce que les

¹ L'extériorité est moins un principe qu'une posture : le fait d'être étranger aux catégories indigènes (professionnelles) favorise l'étonnement et permet d'observer avec un autre regard, cf. Anne-Marie Arborio & Pierre Fournier, 1999, *L'enquête et ses méthodes : l'observation directe*, Paris, Nathan.

² Claude Poissenot & Sophie Ranjard, 2005, *Usages des bibliothèques. Approche sociologique et méthodologie d'enquête*, Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB.

personnes étudiées n'ont pas nécessairement une conscience claire et réfléchie de leurs comportements ou parce qu'elles ne souhaitent tout simplement pas témoigner. La durée des observations peut varier de quelques jours (par exemple, sur un site de bibliothèque universitaire) à plusieurs mois (dans le cas d'une grande médiathèque aux publics extrêmement variés).

Après avoir consacré du temps à l'observation, l'enquêteur peut passer à une phase de collecte d'informations orales qui aura pour objectif de cerner au plus près le point de vue des enquêtés. Ces derniers ne sont plus uniquement regardés en action mais sont sollicités pour apporter leur témoignage (ils décrivent), leur propre commentaire ou argumentaire (ils commentent leurs actes, les explicitent). Des diverses formes de collectes orales, l'entretien semi-directif ou « centré » autour de thèmes précis est la plus utilisée. Ce type d'entretien permet en effet une voie médiane que suivent beaucoup de chercheurs entre les entretiens directs qui conduisent à poser beaucoup de questions (proches en cela des questionnaires) et les entretiens non directs qui conduisent à n'en poser aucune et à laisser entièrement libre l'interviewé. L'entretien semi-directif est par certains côtés la situation conversationnelle idéale puisqu'il permet d'aborder en détail les questions centrales de l'enquête et accorde une relative liberté à l'interlocuteur : sur le choix de certaines thématiques mais aussi des formulations employées³.

2. L'enquête par observation

Observer, concrètement, c'est vivre avec ou, du moins, chercher une forme de proximité. Le premier point à clarifier concerne la posture même de l'observateur : l'observation est-elle déclarée ou réalisée *incognito* ? Certaines situations observées « à couvert » se prêtent en effet davantage à la découverte ; il s'agit en fait pour l'observateur de ne pas déclarer sa présence pour ne pas altérer les comportements qu'il s'efforce d'étudier. Il n'est pas question ici de vouloir à tout prix mentir aux personnes observées ou de tenter de les instrumentaliser mais de simplement prendre acte du fait que certaines situations ne sont observables que de façon dérobée. Le deuxième choix s'opère entre observation participante et observation non participante – participer volontairement aux interactions ou aux situations observés, préférer se tenir en retrait – et il est souvent dicté par les caractéristiques mêmes du terrain et les questions posées. Si, par exemple, il s'agit d'étudier les relations entre professionnels et publics, il n'est pas vraiment facile d'assister de près et de façon répétée aux interactions sans se faire repérer : il est recommandé alors de s'intégrer aux professionnels, en se faisant passer, par exemple, pour un stagiaire. Au commencement d'une enquête qualitative, les observations sont généralement flottantes, alternant les créneaux horaires et les fenêtres d'observation (les lieux à partir desquels on observe), jusqu'à retenir les heures, les jours et les angles les plus riches en informations. Puis on systématise les informations sous la forme d'une liste d'indicateurs ou d'une grille d'observation. Il est possible comptabiliser les fréquences et les récurrences : jusqu'à faire dans certains cas du quantitatif sur le qualitatif⁴.

L'enquête par observation comme préalable à une enquête par questionnaire

Dans le cas d'une enquête qualitative préparant à une phase quantitative, le choix des sites d'enquête est crucial car il faut que la première phase saisisse le maximum de diversité et de singularité pour alimenter les thèmes qui permettront l'élaboration d'un bon questionnaire. Afin de diversifier les terrains, il est conseillé de travailler en équipe, d'autant plus que la qualité des observations est meilleure quand on confronte plusieurs perspectives et grilles de lecture. Une deuxième exigence

³ Un climat de confiance doit être établi. La question des rapports de domination (statut, âge, sexe, appartenance ethnique) est un problème à part entière auquel il faut prêter une attention particulière, surtout lorsqu'on agit à partir d'une position fortement symbolique comme peut l'être la position de bibliothécaire vis-à-vis des publics (jeunes, internautes, usager non inscrit, etc.).

⁴ « Sweeping library » : cette méthode comporte deux techniques, les « seating sweeps » et les « bench studies », correspondant respectivement à une technique d'observation flottante à un moment donné et une d'observation statique ciblée où on étudie la séquence des comportements dans un espace tout au long d'une journée, cf. Lisa M. Given & Gloria J. Leckie, 2003, « 'Sweeping the library' : mapping the social activity space of the public library », *Library and information science Research*, 25, p. 365-385 : <http://www.ugr.es/~alozano/Translations/SweepingtheLibrary.pdf>, spéc. p. 372.

s'impose dans le travail d'observation : celle qui concerne la multiplication des sources et notamment des prises de vue. Ainsi, depuis l'avènement des équipements électroniques nomades, photos, films et images complètent utilement la prise de notes et l'enregistrement avec magnétophone comme forme de collecte.

Un exemple d'observations systématisées en bibliothèque universitaire
Cinq thématiques avaient été retenues pour les quatre bibliothèques universitaires étudiées dans l'une de nos enquêtes⁵ : les espaces, les temporalités, les actants et leur absence, les interactions et leur absence, les objets et supports. Chacune d'entre elle croisait quatre axes d'interrogation de manière à quadriller le lieu, son offre et les phénomènes de réception et de relation qu'ils induisaient, dans une hypothèse où l'offre était d'abord considérée comme une situation d'énonciation sur laquelle les professionnels avaient un poids déterminant : la structuration de l'offre et sa mise en scène ; la confrontation usages prescrits et suggérés/usages réels et attestés ; les contextes qui informent ces informations, relationnels et matériels. La grille d'observation était composée de quatre catégories (ligne) qui permettaient de systématiser les informations, très diverses et très riches émergeant des observations ethnographiques ; ces catégories étaient renseignées à l'aide de cinq thématiques (colonne) servant à repérer des indices stables.

Grille d'observation

catégories conceptuelles entrées thématiques	Structuration de l'offre	Usages prescrits/réels	Contexte relationnel
	Espaces	Descriptif de la présentation physique et de l'agencement	Signalétique, injonctions, recommandations, conseils, aide
Temporalités	Plages horaires et hebdomadaires	Heures pleines/creuses et activités du temps des séjours et des visites	Les interactions, les régularités
Actants/absence	Positionnement du personnel dans l'espace public et interactions avec les publics	Formes d'expression de la disponibilité et relation de service	Configurations des interactions : paire, groupe ; stabilisées ou changeantes
Interactions/absence	Entre professionnels	Entre professionnels et publics	Types de relation
Supports et objets	Collections et supports	Mise en scène, lisibilité, visibilité et réception par les publics	Stratégies d'appropriation

Par exemple, au croisement entre la catégorie « structuration de l'offre » et la thématique « actants », l'observateur renseignait la présence physique de professionnels dans les espaces : étaient-ils assis à un bureau installés derrière ou circulaient-ils entre les rayonnages en manipulant des documents ? C'est la place où seront décrites les interactions préférentielles des étudiants (surtout garçons) avec les moniteurs (proches en âge, en génération et en statut, étudiants eux aussi) ou les magasiniers occupés à ranger les ouvrages. Au croisement entre la catégorie « usages prescrits/usages réels » et la thématique « actants », on annotait toutes les interactions sociales (conversation amicale et amoureuse, échanges entre pairs d'une même promotion, activités connectées ludiques circulant entre étudiants assis à différents endroits de la bibliothèque) permettant de faire apparaître les interstices que les usagers pouvaient inventer pour contourner la régulation par le silence imposée par l'institution.

Ce type de grille peut aboutir à une cartographie des usages et à une géographie humaine des espaces. La géographie humaine des espaces telle qu'elle est révélée par les approches spatiales basées sur l'observation est souvent source de surprise pour les professionnels qui « redécouvrent » ainsi les appropriations effectives de ce qu'ils ont mis en place et peuvent ajuster la mise en scène de l'offre aux perceptions des usagers.

3. L'enquête par entretien

Si l'enquête par observation permet de décrire les choses de l'extérieur, l'enquête par entretien emprunte le chemin inverse et vise plutôt à répondre à la question du pourquoi⁶. L'entretien sert en

⁵ Mariangela Roselli, 2011, *Les pratiques documentaires des étudiants. Lot 1 : enquête qualitative*, Université de Lyon, marché public juin 2010, en collaboration avec Campus Communication Nantes.

⁶ Rien n'interdit évidemment de prélever également des données factuelles à l'aide d'entretiens de type qualitatif.

effet à porter au jour l'entrelacs des logiques, l'effet des habitudes et la trace des déterminations sur les préférences affichées ; il rend compte de cette complexité qui se joue chez tout individu et aboutit à une série de comportements difficilement explicables sans l'intervention même de l'intéressé.

L'entretien semi-directif, dont il sera surtout question ici, est canalisé par un guide d'entretien qui est un mémento comportant une liste de thématiques méritant d'être abordées, avec éventuellement des suggestions de questions, des enchaînements possibles et surtout des relances destinées à approfondir les propos de l'interlocuteur. L'ordre des thématiques est aléatoire et dépend du discours des personnes interviewées, de leurs priorités et de leurs enchaînements propres ; rien à voir par conséquent avec un questionnaire standardisé qui fait passer toutes les personnes interrogées à travers le même tamis. La relance est le meilleur mode d'approfondissement et de précision dans les entretiens qualitatifs, alors que la question est le mode d'investigation qui permet de recueillir les informations de base. Souvent, après les premiers entretiens, la phase de transcription intégrale ou partielle de l'enregistrement, est utile pour revenir sur la situation d'entretien et opérer une analyse rétrospective par l'intervieweur ou, mieux encore, par l'équipe, des relances et surtout des relances manquées.

Selon les questions auxquelles une enquête doit répondre, la sélection des personnes à interviewer sera fondée sur des critères plus ou moins stricts. Par exemple, si l'enquête porte sur les usages du secteur périodique d'une bibliothèque, on ne pourra pas s'aider des statistiques de prêt, sachant que la majorité des titres consultés sont exclus du prêt. Une phase exploratoire sera alors nécessaire, soit à partir d'observation (une semaine pendant les congés scolaires suivie d'une semaine ordinaire, par exemple), soit à partir d'entretiens avec le personnel impliqué dans ce service ou à partir d'entretiens exploratoires réalisés auprès d'usagers. Le sexe, l'âge et la langue maternelle seront sans doute les variables fixes dont il faudra tenir compte ; les jours, les heures, les modalités et les motifs de consultation ainsi que les usages d'autres services et d'autres lieux feront partie des facteurs à étudier. Ensuite il s'agira de résoudre la délicate question du pourquoi en mettant en relation variables et comportements ou préférences.

Recruter et prévoir le contexte de passation

On considère qu'un corpus d'entretien est complet quand on commence à « saturer » l'information recueillie, c'est-à-dire quand elle se répète sans apporter de nuances particulièrement significatives. Le nombre d'entretiens qu'il convient de réaliser dans le cadre d'une enquête qualitative varie généralement entre 20 et 50, rarement moins, rarement plus. Mais tout dépend d'abord et avant tout des objectifs de l'enquête, des caractéristiques de la population étudiée (de son hétérogénéité) et bien sûr des types d'entretiens réalisés ; en effet, plus les entretiens sont approfondis, peu directifs, et plus les corpus sont limités parce qu'ils sont riches : il faut pouvoir traiter une masse importante de données discursives, parfois plusieurs centaines de pages de transcription.

Contrairement aux enquêtes par questionnaire, il n'existe pas de procédures standardisées pour recruter les personnes interviewées dans le cadre d'une enquête par entretiens. Il est possible ainsi, en fonction des objectifs et des contraintes imposées par le terrain (difficultés à rencontrer, à concerner et à retenir les éventuels candidats) de procéder de façon aléatoire en recrutement direct sur place ou, au contraire, de cibler le recrutement, c'est-à-dire en contactant des personnes dont le profil est recherché. Le recrutement indirect qui consiste à passer par l'entremise de *quelqu'un connaissant quelqu'un* est souvent conseillé, de même que les questionnaires filtrants qui ont pour objectif, au bas d'un formulaire (quelle que soit le mode de passation), d'ajouter une question du type : « Si vous acceptez d'être recontacté dans le cadre de cette enquête, merci de nous laisser vos coordonnées (adresse mèl ou téléphone) ».

Un soin particulier doit être apporté au contexte même dans lequel l'entretien va se dérouler. Il est souvent préférable à ce propos de déclencher l'entretien peu de temps après la prise de contact initiale (voire tout de suite après), afin d'éviter les rendez-vous manqués. Cela sous-entend que le cadre où sera réalisé l'entretien doit, dans la mesure du possible, être préparé à l'avance avec beaucoup de soin : une pièce ou un endroit relativement isolés situés à toute proximité du lieu de recrutement, des conditions de confort minimales et notamment de calme, sachant que l'entretien est de préférence enregistré sur un magnétophone analogique ou numérique. Cet aspect matériel est important dans la mesure où les entretiens qualitatifs, en fonction de leurs modalités, des thématiques et des relances peuvent durer de 30mn à plusieurs heures (autour d'une heure en moyenne). Il faut ajouter que les

entretiens, au besoin ou si la situation s'y prête, peuvent être collectifs et porter sur plusieurs personnes en même temps (c'est souvent utile pour les enfants et les adolescents).

Conduire l'entretien

L'entretien n'est pas un questionnaire, ce qui sous-entend que les interventions de l'intervieweur, quand il y en a, ne sont pas ou peu intrusives. Nous nous focaliserons à nouveau ici sur la façon dont se déroulent les entretiens semi-directifs qui figurent parmi les plus abordables pour des non spécialistes.

Ils sont lancés au moyen d'une consigne de départ (ou question inaugurale) qui doit être identique pour l'ensemble des entretiens, ce qui permet de garantir une base de départ commune⁷. La suite quant à elle est propre à chaque entretien puisqu'elle dépend des propos qui sont tenus par l'interviewé. L'intervieweur dispose en effet d'un éventail de techniques de relances qui va lui permettre de ne pas lancer de nouvelles consignes (reposer des questions en fonction des thématiques qu'il doit aborder) avant d'avoir bien approfondi ce qui lui a été dit. Ces techniques de relance, pour citer les plus communes, sont : le silence, la répétition des derniers mots ou de la dernière phrase formulée (relance écho), la reformulation (synthétiser ce qui a été dit, le dire d'une autre façon), ou encore les demandes d'explicitation (sur le mode « *vous m'avez dit que... Qu'entendez vous par là au juste ?* »). Contrairement aux questionnaires, il est fréquent dans ce type d'entretien que l'on ne parvienne pas à l'essentiel directement, il faut parfois par conséquent revenir sur certains sujets pour obtenir des témoignages détaillés et significatifs ; ce qui sous-entend qu'il faut laisser du temps aux interviewés : le temps qu'un climat d'écoute et de confiance puisse s'installer et le temps qu'ils s'interrogent eux-mêmes de manière réflexive. A mesure que l'entretien se déroule, d'autres consignes peuvent être abordées et les relances peuvent être plus spécifiques pour faire en sorte que le positionnement de l'interviewé soit à la fois plus explicite et plus personnel (: « *dans le fond, ça ne vous intéresse pas du tout les animations proposées par la bibliothèque ?* » ; « *oui, mais j'aimerais savoir ce que vous-même vous pensez de ce genre de proposition ?* »). L'entretien qualitatif, on le voit, est une interaction conversationnelle, ce qui sous-entend que son résultat dépend du savoir faire de l'intervieweur, de la qualité de son écoute et de ses interventions, mais également du bon vouloir de l'interviewé. Comme avec l'enquête par questionnaire où il arrive que des formulaires ne soient pas remplis en intégralité, ou remplis avec le minimum de sérieux requis, certains entretiens dans les enquêtes qualitatives ne sont pas satisfaisants (trop directifs, trop secs, trop courts, etc.), ou plutôt, certains moments se révèlent plus intéressants que d'autres, ce qui n'empêche pas alors d'en faire une exploitation.

Le traitement des données : analyser les entretiens

Comme on l'a vu, l'entretien donne corps à des pratiques, des opinions, des représentations qui se trouvent exprimées dans le langage ordinaire. Par un travail de mise en mots, la personne interrogée nomme, qualifie, argumente de manière subjective et singulière. Ce travail de catégorisation, de nomination, de qualification constitue précisément le matériau à analyser. C'est là que se situe, en effet, le travail de traduction des catégories d'expression ordinaires des individus en catégories conceptuelles *via* le travail de classement et d'interprétation des données. Cette démarche s'appuie sur une analyse de contenu qui consiste notamment à relire les matériaux produits, les comparer entre eux (analyse transversale), chercher les recoupements mais aussi les singularités (analyse interne) ; elle débouche souvent sur la production de typologies, c'est-à-dire de regroupements significatifs de « types » auxquels se rapportent les personnes interrogées. Ici à nouveau, il arrive souvent que des grilles d'analyse soient utilisées pour faciliter le travail de synthèse et d'interprétation des matériaux (ce qui relève peu ou prou d'un travail d'indexation thématique). Certains logiciels permettent une automatisation partielle de ce type d'analyse (analyse lexicométrique, analyse propositionnelle du discours, etc.), mais ils sont rarement utilisés dans le cadre des enquêtes de publics.

⁷ Il ne s'agit généralement pas d'une question factuelle (conative), mais plutôt d'une question à visée compréhensive (cognitive) qui permet d'ouvrir la discussion : « j'aimerais que nous parlions des bibliothèques, ça représente quoi pour vous les bibliothèques ? ».

Trois postures sont connues, chacune correspondant à un type d'analyse des entretiens et à un statut particulier attribué à la parole des personnes interviewées. La plus commune est la posture illustrative qui consiste à faire un usage sélectif des entretiens qualitatifs. Dans cette démarche de type causal, il s'agit simplement d'identifier les réponses spécifiques correspondant aux questions que se posent les enquêteurs. La seconde posture est dite restitutive, et consiste à laisser une grande place à la parole des individus, le rôle de l'enquêteur étant ici de restituer le contexte conversationnel, d'échange et d'énonciation. Autrement dit, on restitue le discours tel qu'il a été recueilli ; la transcription des entretiens se suffisant à elle-même. La dernière posture, plus exigeante, est la posture analytique défendue par les sociologues qui pratiquent l'analyse de contenu approfondie des entretiens⁸.

« À titre d'exemple, prenons la phrase « j'suis pas dans le coup ; j'suis pas prêt tout de suite » utilisée par l'un de nos interviewés pour décrire le décalage que vivent certains étudiants en arrivant à l'université. Ce n'est qu'après une dizaine d'entretiens et un échange entre enquêteurs que nous nous sommes rendu compte des autres significations de l'expression « ne pas être dans le coup » et de l'importance de l'adverbe de temps « tout de suite » : ne pas s'intégrer immédiatement, ne pas s'inscrire rapidement dans la dynamique renvoie à une posture, une attitude face au système universitaire. Mais aussi, en complétant par l'autre expression (« ne pas être prêt »), cela signifie « ne pas savoir/ne pas pouvoir suivre ». Nous avons alors compris que ce dont nous parlaient les étudiants de milieu populaire, et notamment ceux dont les parents étaient immigrés, était le sentiment de retard, une sorte de prise de conscience des lacunes culturelles qui les empêchent de comprendre dès leur entrée à l'université, comme certains de leurs camarades, les codes et les conventions d'un monde qu'ils perçoivent d'abord comme étranger. En prenant cette condition de dissonance culturelle comme un facteur explicatif des tactiques d'étude et d'organisation qui nous ont été livrées par la suite, nous avons pu saisir le mécanisme par lequel se mettait en place une sorte de retard chronique comme manière d'être à l'université, à la fois conséquence du décalage que vivent ces étudiants mais aussi une manière de prendre les choses, en se donnant du temps, en ralentissant le rythme, en réduisant la complexité et les exigences du système. Ce dont il s'agit est bien un mécanisme proprement social, qui nous a été décrit en réponse à une question portant sur les modes d'organisation du travail d'étude : le ralentissement (du cursus, du temps, des délais) à la manière d'un *modus operandi* pour assurer sa survie dans le système. D'autres conséquences de cette condition initiale nous sont apparues par la suite, comme l'isolement social des jeunes étudiants de milieu populaire sur le campus où ils n'osent pas avouer leur ignorance des procédures, des papiers, des dénominations et des acronymes. Le sentiment de noyade qui les saisit lors du premier cours en amphithéâtre et des longues listes de références bibliographiques. Les solutions précipitées qu'ils doivent trouver pour faire face, s'ils veulent s'accrocher. Tels étaient donc quelques-uns des phénomènes qui se cachaient derrière cette simple phrase : « j'suis pas dans le coup ; j'suis pas prêt tout de suite » ; ce n'était pas seulement la description d'un fait, mais un indice dont il restait à découvrir les multiples significations ». Source : Roselli & Perrenoud, *op. cit.*, p. 52-53.

Conclusions

Les techniques que nous venons de décrire montrent que l'enquête qualitative ne s'improvise pas, même si elle fait appel à des démarches ouvertes et moins standardisées d'investigation. Elle requiert notamment des conditions d'extériorité ou de décentrement qui ne sont pas faciles à instaurer. Plusieurs conditions contribuent directement ou indirectement à la réussite d'une enquête qualitative, la première étant la durée, sachant que qu'il convient souvent de revenir sur le questionnement initial pour le redéfinir, le recontextualiser. La deuxième condition est l'implication du personnel dans la démarche car une enquête de terrain en bibliothèque s'inscrit dans une dynamique de réflexion impulsée par l'établissement lui-même. Si le questionnement vient d'en haut, l'enquête risque de rencontrer beaucoup de résistances et ses résultats de rester lettre morte. La troisième condition est la rigueur du protocole méthodologique proposé. Ce dernier constitue un gage de sérieux et d'objectivité des résultats. La mise en place d'un groupe de travail représentatif du personnel paraît en ce sens une condition favorable au succès de ce type d'enquêtes. Car le travail de co-construction d'une problématique est en soi un bon levier d'échanges et peut amorcer un mouvement réflexif sur les pratiques professionnelles confrontées aux perceptions des usagers.

Mariangela Roselli, Université Toulouse2-le Mirail / CERTOP CNRS

REFERENCE :

Roselli Mariangela, 2011, « Les enquêtes qualitatives en bibliothèque : quelles techniques pour quels résultats ? » dans Christophe Evans (dir.), *Mener l'enquête : guide des études de publics en bibliothèque*, Villeurbanne, France, Presses de l'Enssib, p. 80-92.

⁸ Didier Demazière et Claude Dubar, 1997, *Analyser les entretiens biographiques. L'exemple des récits d'insertion*, Paris, Nathan, chap. 1 « Postures de recherche et statut de la parole des gens », p. 15-45.

