



World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council

"Libraries - A voyage of discovery"

August 14th - 18th 2005, Oslo, Norway

Conference Programme: <http://www.ifla.org/IV/ifla71/Programme.htm>

juillet 21, 2005

Code Number:
Meeting:

046-F
108 Education and Training with Library Theory and Research

L'action recherche en action : l'implication des étudiants et des professionnels

Dr. Ann Curry
Canada

Traduction en français réalisée Caroline Valligny le 21/07/2005
caroline.valligny@univ-nantes.fr

Introduction

Le cours obligatoire de Méthodes de recherche pour le Master MLIS (Master of Library and Information Studies) de l'Université de Colombie Britannique, a donné lieu ces quinze dernières années à une cacophonie de plaintes consécutive. Les trois intervenants impliqués à différents moments dans l'enseignement de cette matière ont été constamment ennuyés par ces plaintes : les étudiants ne se sont pas plaint de la qualité de l'enseignement, et ne se sont pas plaint non plus des devoirs. Au lieu de cela, ils ont remis en question la pertinence du cours lui-même, pour l'emploi de rêve qu'ils imaginent parmi les métiers de l'information. Malgré que les enseignants leur aient constamment assuré que la connaissance d'une méthodologie de recherche était vraiment nécessaire pour un professionnel de l'information aujourd'hui, les étudiants n'en sont toujours pas convaincus. Enseignant moi-même les Méthodes de recherche, j'ai écouté patiemment les récriminations des étudiants tout en cherchant à prouver de façon plus convaincante que faire de la recherche en tant que professionnel en exercice était essentiel à une progression de carrière satisfaisante.

En même temps que je détournais les plaintes des étudiants, je détournais souvent les demandes de praticiens locaux pour m'engager dans la résolution des problèmes qu'ils

rencontraient dans leurs bibliothèques. Nous sommes tous très occupés, toujours à faire le travail d'au moins une personne et demie, et je ne pouvais pas imaginer d'ajouter une recherche appliquée à la recherche fondamentale subventionnée que j'effectuais déjà. Cependant, l'obstination avec laquelle une bibliothécaire locale affirmait que les étudiants apprendraient beaucoup plus en pratiquant la résolution de problème qu'elle proposait, et l'obstination avec laquelle les étudiants réclamaient à grands cris que les concepts de recherche étudiés au cours de Méthodes de recherche soient applicables à la réalité, m'ont amenée à penser que si je m'engageais dans une forme modérée d'action recherche en mettant ensemble les étudiants et les professionnels, je gagnerais un peu de tranquillité.

L'action recherche : qu'est-ce que c'est ?

L'action recherche se concentre sur la résolution de problème en examinant les problèmes humains dans un contexte réel. C'est fondamentalement différent de la recherche menée au laboratoire où, après avoir défini les variables avec rigueur et minutie, et testé les hypothèses avec soin, les chercheurs produisent des explications et développent de nouvelles théories. Ce type de recherche prospère sans l'influence ni l'interférence de la communauté qui est examinée, et les but et résultat des expérimentations ont souvent peu d'importance pour ceux qui sont étudiés. (Robson 2002, 215)

Par opposition, l'action recherche, souvent appelée recherche appliquée, engage la communauté à tous les niveaux. Dans beaucoup de cas, le projet de recherche a été suscité par une demande de la communauté elle-même. Selon Ernest Stringer, chercheur australien, "l'action recherche est une approche d'étude ou d'investigation faite en collaboration, qui fournit aux personnes les moyens de prendre des mesures de façon systématique pour résoudre des problèmes particuliers. Cette approche favorise le consensus et la participation dans les procédures de recherche et permet ainsi (a) d'étudier méthodiquement leurs problèmes et leurs résultats, (b) de formuler des rapports percutants et élaborés de leurs situations, et (c) de concevoir des projets pour traiter les problèmes qui leurs sont proches. L'action recherche basée sur la communauté porte sur des méthodes et des techniques d'investigation qui prennent en compte l'histoire des gens, leur culture, leurs pratiques interactionnelles et leurs vies affectives. Bien qu'elle fasse usage de techniques et de stratégies couramment appliquées dans les sciences sociales et comportementales, elle est plus conviviale dans son approche que la plupart des recherches." (Stringer 1999, 17)

L'action recherche se distingue des projets qui tendent à découvrir des vérités généralisables ; elle se concentre davantage sur le contexte local. Selon Stringer, "...la recherche formelle opère à l'écart de la vie quotidienne des praticiens, et ...ne réussit pas à comprendre la réalité vécue dans leur travail au jour le jour. La connaissance objective et généralisable qui est incarnée dans la recherche sociale et comportementale n'a souvent aucun rapport avec les conflits [qu'ils] rencontrent. (Stringer 1999, 192)

L'action recherche est parfois décrite en tant que combinaison de théorie et de pratique. D'autres définissent la méthodologie comme le lien entre la théorie et la pratique, reliant la réflexion et l'action, réalisant ainsi des objectifs de recherche à la fois pratiques. (Susman 1983)

Mais je préfère la définition de Bjorn Gustavsen, originaire de l'Université d'Oslo, qui nomme l'action recherche "le discours médiateur" entre les deux, discours et communautés professionnelles impliqués dans la théorie et la pratique et souvent isolés. (Gustavsen 2001). Le fait que l'action recherche tente d'englober deux domaines d'action a provoqué la critique des deux côtés, et a contribué aux aléas de l'histoire de la méthodologie.

Les étapes fondamentales de l'action recherche

Les étapes pour mener à bien une action recherche diffèrent d'un sujet à l'autre, mais la procédure fondamentale est la suivante :

Première étape - les chercheurs observent minutieusement la situation, travaillant avec ceux qui ont été localisés pour la recherche afin de définir et de décrire le problème à étudier, avec en parallèle, une description de l'environnement et du contexte de la situation du problème

Deuxième étape - les participants (les chercheurs et la communauté) analysent et interprètent la situation afin d'approfondir leur compréhension du contexte et de l'ampleur du problème, et afin d'identifier également les autres acteurs qui peuvent être impliqués. Une révision générale de la documentation peut être menée à cette étape

Troisième étape - les participants planifient une action qui conduira à la résolution du problème, mènent à bien cette action, et évaluent les résultats afin de déterminer si l'action a bien conduit à la résolution du problème. (Stringer 1999 ; Robson 2002)

Les origines de l'action recherche

En Europe, la communauté de recherche a adopté l'action recherche de façon beaucoup plus large que la communauté nord-américaine, en dépit du fait que cette méthode fut introduite aux Etats Unis par Kurt Lewin, qui travaillait à la fin des années 1940, au Centre de Recherche de Dynamique de Groupe de l'Université de Michigan. Lewin étudiait la psychologie sociale dans le cadre de la théorie des champs. Il exigeait dans son travail que toutes les théories qui étaient produites soient replacées immédiatement dans le projet de recherche - mises en pratique et que les chercheurs traitent les sujets à l'étude en relation beaucoup plus étroite qu'il n'était d'usage auparavant en recherche scientifique. (Lewin et al, 1939)

Lewin estimait que l'action recherche était un moyen de connaître les organisations à travers ses efforts pour essayer de les transformer, de les rendre plus réceptives aux besoins des employés. Il vit dans l'action recherche un moyen de renforcer les principes démocratiques des années perturbées de l'après-seconde guerre mondiale, et ce lien de l'action recherche entre l'égalité et la justice a perduré comme s'est développée la méthodologie. (Wilkinson 0996, 216)

Un autre exemple de l'action recherche se trouve dans le travail du début des années 1950 de l'Institut Tavistock de Londres , qui visait la nécessité d'une recherche centrée sur le travailleur avant que les employeurs n'introduisent de nouvelles technologies sur le lieu de travail. Les chercheurs de Tavistock étaient motivés par leur conviction que leurs études ne produiraient pas seulement un nouveau savoir, mais conduiraient aussi à améliorer les conditions de travail, qui étaient souvent peu satisfaisantes dans les usines de montage britanniques. Selon Enid Mumford, ce souci d'appliquer les résultats de leur recherche conduisit le groupe de Tavistock "à développer

une approche et une méthodologie qu'ils appelèrent "socio-techniques". Cela signifiait qu'ils ne laisseraient pas cette technologie qui, selon leur définition, comprenait à la fois les machines et l'organisation de travail associée, devenir le facteur de contrôle lors de l'installation de nouveaux systèmes de travail. Il fallait veiller à fournir aux employés un environnement de travail satisfaisant et de grande qualité". (Mumford 2001, 12)

Le fait d'associer action recherche et changement social a été à la fois sa force et sa faiblesse. Les chercheurs qui soutenaient la méthodologie l'ont perçue comme un outil important d'étude de la population et des organisations des communautés réprimées et sous-représentées, dans le but de favoriser des perspectives libérationnistes. (Borda 2001, 31) Ceux qui rejetaient la méthodologie de l'action recherche critiquaient le programme socialement engagé qui sous-tendait la plupart des recherches en ce domaine dans les années 1970. Ils critiquaient dans l'action recherche le manque de rigueur pour se conformer aux méthodes de recherche fondamentale reconnues, et le manque d'objectivité dont faisaient preuve les chercheurs qui avaient des contacts réguliers avec leurs sujets de recherche pendant les projets. La nature liée au contexte de l'action recherche a également suscité la critique, car ce type de recherche est profondément imbriqué dans une situation particulière et produit des résultats non reproductibles. (Baskerville and Wood-Harper 1996, 240-41)

Les sphères de la recherche actuelle

Malgré ces préoccupations, il apparaît que l'emploi de cette méthodologie augmente dans plusieurs secteurs de la recherche d'information. Les études de mise en oeuvre et de recherche de l'information relatives aux systèmes d'information utilisent souvent la méthodologie d'action recherche, comme le révèle un numéro entier de la revue *Information Technology and People* (2001, numéro 1). L'action recherche est fréquemment utilisée dans le domaine de l'éducation : trois projets en sont de parfaits exemples, qui concernent le rôle des écoles dans la culture de l'information (Barrett et Danks 2003), l'enseignement à distance sur le web (Knop et Lamaster 2004), et la gestion des collections d'une bibliothèque scolaire (Greenan 2002). L'action recherche est aussi fréquemment utilisée dans les études médicales ; un bon exemple d'une telle étude apparaît dans la revue *Health Informatics Journal*, intitulé "la gestion des connaissances dans un système de soins factuel : les questions qui se posent quand les services d'information spécialisés sont en quête de faits." (Fennessy 2001) On peut trouver des analyses globales de l'utilisation importante de cette méthodologie en recherche sur les systèmes d'information dans deux articles (Baskerville et Wood-Harper 1996 ; Lau 1999), mais l'analyse de son emploi en recherche sur les bibliothèques et les sciences de l'information est maigre. Seul un article "L'action recherche et ses implications dans les bibliothèques" dans le *Bulletin of the Library Association of China* a pu être localisé. (2002) On espère que cet article puisse être traduit afin qu'il bénéficie d'une diffusion plus large, et que d'autres analyses soient publiées.

Mise en oeuvre dans le cours de méthodes de recherche LIBR 590

Après avoir acquis une bonne connaissance de la méthodologie de l'action recherche et de ses applications, j'ai été à même de mettre en contact les étudiants de ma classe de Méthodes de recherche et les bibliothécaires qui souhaitaient qu'une recherche soit menée dans le but de

résoudre les problèmes de leurs bibliothèques. Par la réalisation de ces projets, nous avons réussi à jeter des ponts entre la théorie et la pratique, répondant au besoin des étudiants d'appliquer la théorie qu'ils apprenaient au cours de Méthodes de recherche, et répondant au besoin des bibliothécaires d'acquérir une solide connaissance des moyens de résoudre les problèmes de leurs bibliothèques. Je décrirai brièvement cinq projets qui ont fait appel à des procédures modifiées de recherche action. Pour tous ces projets, il a été nécessaire de communiquer et de négocier de façon considérable avec les bibliothécaires responsables, et dans certains cas, de dialoguer abondamment avec le personnel également. Du fait que chaque projet a été lancé par une demande ou l'expression d'un besoin de la part d'un bibliothécaire, l'organisation du projet et la méthode de collecte des données ont été mises au point au cours de longues consultations, en prenant en considération le calendrier de travail de chaque bibliothèque et les besoins et préoccupations du personnel.

Un principe clé de travail dans l'action recherche réside dans le fait que les interactions personnelles et sociales entre les chercheurs et ceux de la communauté ne sont pas sources d'exploitation. Cette pratique met en valeur les vies personnelles et professionnelles des personnes de la communauté, car les chercheurs favorisent les relations personnelles de coopération plutôt que des interactions impersonnelles basées sur la compétition, ou sur l'autoritarisme. Trop souvent avons nous mené des recherches dans les bibliothèques qui avaient peu de rapport avec la vie réelle des employés ou le rôle de la bibliothèque. Nous nous sommes (parfois involontairement) imposés à l'institution, en interrogeant pendant de longues périodes un personnel occupé, en interrompant les activités initiales de la bibliothèque lorsque nous étudions les clients de la bibliothèque, ou (peut-être pire) en ne dialoguant pas du tout avec les employés ou les usagers mais en réunissant des données et en produisant des conclusions qui n'ont jamais été retransmises au personnel de la bibliothèque. Cette situation provoque la méfiance et le mécontentement du personnel de la bibliothèque, qui se sent exploité et sans intérêt. Il était clair que tous mes projets d'action recherche avaient pour but d'éviter ces résultats regrettables.

Evaluation des services de renseignement offerts aux jeunes gais ou lesbiennes et aux étudiants étrangers

Les bibliothèques publiques de la région de Vancouver s'occupaient de proposer des services de renseignement aux jeunes gais ou lesbiennes, tandis que les bibliothèques universitaires proposaient des services de renseignement aux étudiants étrangers dont la maîtrise de l'anglais, à la fois en expression orale et en lecture, était insuffisante. Dans les deux cas, les étudiants de la classe de LIBR 590 étaient impatients de participer à la conduite de ces enquêtes, dès qu'ils en comprenaient l'intérêt pour leurs futurs emplois. Après avoir clairement défini les problèmes des deux côtés et évalué les différentes méthodes de collecte de données, nous avons décidé dans les deux cas d'employer l'approche discrète du "client mystérieux". Cette méthode implique une certaine tromperie, donc il était nécessaire de discuter longuement avec le bibliothécaire responsable. Dans le premier cas, une jeune femme ayant l'apparence d'une adolescente s'adressa au bureau d'accueil de vingt bibliothèques différentes et demanda une référence documentaire liée aux gais ou lesbiennes. Immédiatement après l'échange d'information, elle nota ses impressions sur une feuille de résultats avec des questions. Les résultats de cette recherche étaient plutôt surprenants, et seront bientôt publiés. Dans le second cas, une étudiante parlant l'anglais avec un fort accent s'adressa au bureau de renseignement de vingt bibliothèques d'université ou de collège et posa la même question compliquée. Après la

demande de renseignement, l'étudiante rapporta ses impressions et détailla la manière dont l'entretien suivait les directives indiquées par l'Association Américaine des Bibliothèques (American Library Association) pour un bon service de renseignement. Les résultats seront bientôt publiés également.

Utilisation de la bibliothèque publique pour les jeunes adultes

Quand une bibliothécaire locale s'adressa à moi pour savoir "Comment les adolescents conçoivent-ils leur bibliothèque publique ?", j'ai compris qu'un nouveau projet d'action recherche pouvait fournir les réponses. Cette bibliothécaire consultait beaucoup les étudiants et moi-même sur les défis qu'elle expérimentait pour attirer les adolescents dans sa bibliothèque, et après avoir discuté des diverses méthodes de collecte de données, nous avons décidé de distribuer des questionnaires dans les classes de quatrième des écoles les plus près de la bibliothèque. Il a fallu négocier énormément avec les écoles et les enseignants, pour qu'ils s'associent et participent au projet. Les étudiants de LIS se sont rendus personnellement dans chaque classe, ont parlé avec les élèves et distribué les questionnaires. Ils ont obtenu plus de 300 réponses, un taux de réponse proche de 100 %, et les données très riches ont été extrêmement utiles aux bibliothécaires publiques et scolaires de ce secteur.

Heures d'ouverture de la bibliothèque universitaire

Ce projet a été suscité par une demande de la bibliothécaire de l'UBC qui envisageait de fermer sa bibliothèque une heure plus tôt - à 9h du soir au lieu de 10h. Mais elle craignait de déranger les étudiants pour lesquels cette heure en bibliothèque pouvait être capitale. Afin de découvrir qui étaient les usagers de la bibliothèque entre 9h et 10h du soir, et les activités qu'ils y menaient, les étudiants de la classe de Méthode de recherche interrogèrent sur une période de deux semaines tous les étudiants qui sortaient de la bibliothèque le soir pendant cette heure. Munie de l'information, la bibliothécaire responsable fut capable de prendre une décision en connaissance de cause sur le fait de fermer la bibliothèque plus tôt ou pas.

Architecture de la bibliothèque publique de section

Comme j'enseigne l'organisation de bibliothèque, les bibliothécaires locaux me demandent souvent conseil quand ils se lancent dans un nouveau projet de bibliothèque. Ce que les usagers de la bibliothèque aiment ou n'aiment pas en matière de bâtiments de bibliothèque était une lacune dans mes connaissances et aussi dans celles des bibliothécaires locales. Lorsqu'une bibliothécaire qui projetait une nouvelle section de bibliothèque publique, déplora explicitement ce manque d'information auprès de moi, nous avons décidé de mener une action recherche et de récolter l'information auprès des usagers de la bibliothèque. Un groupe d'étudiants et moi-même avons consulté des bibliothécaires locaux sur les dilemmes architecturaux auxquels ils étaient confrontés et à partir de ces données nous avons élaboré un questionnaire que nous avons personnellement distribué aux usagers de la bibliothèque individuellement dans quatre nouvelles bibliothèques de section. Nous leur avons demandé leur avis sur les éléments tels que l'éclairage, la couleur, les espaces d'étude, le stationnement, la signalisation, et avons laissé un espace de libre-réponse à plusieurs questions ouvertes. Les usagers - plus de 400 - qui ont rempli le questionnaire étaient ravis qu'on leur demande leur avis et très contents que leurs réponses aient une influence sur l'architecture des futures bibliothèques de section. Les résultats de cette recherche ont été distribués dans les bibliothèques et à la demande de la communauté élargie, ont été présentés à la Conférence nationale des bibliothèques du Canada.

Conclusion

Les professionnels de l'information en exercice étudient couramment les problèmes au sein de leurs bibliothèques, mais ils ont rarement le temps d'organiser de façon rigoureuse et soutenue, une étude et une analyse du problème immédiat. En même temps, les étudiants inscrits au cours de science de l'information et bibliothèques ont rarement l'occasion de pratiquer directement l'application des techniques de recherche à un problème concret de bibliothèque. En utilisant la philosophie et les procédures de l'action recherche, ces deux groupes peuvent travailler ensemble pour répondre aux besoins des deux. Cette coopération nécessite que les chercheurs responsables - le moniteur des étudiants et le "collègue" professionnel des bibliothécaires en exercice - jouent le rôle "d'intermédiaire", vérifiant que ni les étudiants ni les bibliothécaires ne se sentent exploités, et veillant à ce que chacun ait le sentiment de collaborer pleinement à l'organisation et à l'exécution du projet. Rétrospectivement, mon rôle dans tous les projets décrits peut être défini comme celui d'un catalyseur, montrant aux deux groupes le chemin à suivre pour atteindre leurs buts, mais en les laissant aussi influencer et façonner le projet. L'action recherche nécessite de la confiance, de l'ouverture d'esprit, une grande tolérance pour l'incertitude et la surprise, et le souhait sincère de la part de tous les participants d'améliorer le service de la bibliothèque. A mon avis, cela mérite une plus grande attention de la part des chercheurs de LIS.

REFERENCES

- Barrett, L., Danks, M. 2003. "Information Literacy: A Crucial Role for Schools." *Library + Information Update* 2 (5): 42-4.
- Baskerville, Richard, and Wood-Harper, A. Trevor. 1996. "A Critical Perspective on Action Research As a Method for Information Systems Research." *Journal of Information Technology* 11: 235-246.
- Borda, Orlando Fals. 2001. "Participatory (Action) Research in Social Theory: Origins and Challenges." Chapter in *Handbook of Action Research: Participative Inquiry and Practice*. Edited by Peter Reason and Hilary Bradbury. London: Sage Publications, 27-37.
- Fennessy, G. 2001. "Knowledge Management in Evidence-based Healthcare: Issues Raised When Specialist Information Services Search for the Evidence." *Health Informatics Journal* 7 (1): 4-7.
- Greenan, E. 2002. "Walking the Talk: A Collaborative Collection Development Project." *School Libraries in Canada* 21 (4): 12-14.
- 7
- Gustavsen, Bjorn. 2001. "Theory and Practice: the Mediating Discourse." Chapter in *Handbook of Action Research: Participative Inquiry and Practice*. Edited by Peter Reason and Hilary Bradbury. London: Sage Publications, 17-26.
- Hsieh, P., Chiou, Y. 2002. "Action Research and Its Implication in Libraries." [In Chinese] *Bulletin of the Library Association of China* 69 (Dec): 82-104.
- Knop, Nancy, and Lamaster, Kathryn. 2004. "Improving Web-based Instruction: Using Action Research to Enhance Distance Learning Instruction." *Educational Action Research* 12 (3): 387-412.
- Lewin, K, Lippitt, R., and White, K. 1939. "Patterns of Aggressive Behavior in Experimentally

- Created Social Climates. *Journal of Social Psychology* 10: 271-99.
- Mumford, Enid. 2001. "Advice for the Action Researcher." *Information Technology & People* 14 (1): 12-27.
- Robson, Colin. 2002. *Real World Research..* 2nd ed.. Oxford: Blackwell.
- Stringer, Ernest. 1999. *Action Research..* 2nd ed. London: Sage Publications.
- Susman, G. 1983. "Action Research: A Sociotechnical System Perspective." Chapter in *Beyond Method: Strategies for Social Research*. Edited by G. Morgan. Newbury Park: Sage Publications, 95-113.
- Wilkinson, M.B. 1996. *Action Research for People and Organizational Change*. Brisbane: Queensland University of Technology.