



HAL
open science

État de l'art théorique, méthodologique et critique sur les "usages" et les "pratiques"

Marc Jahjah

► **To cite this version:**

| Marc Jahjah. État de l'art théorique, méthodologique et critique sur les "usages" et les "pratiques".
| [Rapport de recherche] Bibliothèque nationale de France/Labex OBVIL. 2017. hal-03200376

HAL Id: hal-03200376

<https://hal.science/hal-03200376v1>

Submitted on 16 Apr 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Projet : Mettre en ligne le patrimoine :
Transformation des usages, évolution des savoirs ?

État de l'art théorique, méthodologique et critique sur
les « usages » et les « pratiques »

État de l'art – phase 1

Janvier 2017

Marc Jahjah
Labex Obvil

1	Introduction à l'état de l'art	3
2	Axes	3
2.1	Méta-critique	3
2.1.1	Un fatras sémantique	3
2.1.2	La tradition des usages	4
2.1.3	La tradition des « pratiques »	4
2.2	Matérialité des pratiques studieuses	5
2.2.1	Introduction	5
2.2.2	Positionnements épistémologiques	5
2.2.3	Objets d'analyse	6
2.3	Texte et document	7
2.3.1	Le texte	7
2.3.2	Le document	7
2.4	Bilan et questions	8
3	Exemples d'études sur les pratiques studieuses	9
3.1	Bibliothèques et pratiques studieuses	9
3.2	Etudes ethnographiques sur les publics	13
4	Bibliographie	17

1 Introduction à l'état de l'art

L'état de l'art ici proposé a trois objectifs :

1. **fournir des pistes d'orientation au questionnaire** à partir de terrains qui convoquent des questionnements similaires, et permettent de construire des hypothèses de travail ;
2. **fournir des éléments méthodologiques et théoriques** en identifiant des outils conceptuels et leur mise à épreuve dans d'autres contextes ;
3. **prendre de la distance** avec une industrie éditoriale en pleine inflation, en interrogeant ses imaginaires et son histoire (les « études d'usages » et « l'activité centrée sur l'utilisateur » sont en effet devenues des paradigmes dominants).

Dans cette perspective, nous avons mené une lecture critique et non exhaustive de travaux portant sur les pratiques intellectuelles et studieuses et sur les notions de texte et de document. Ces thèmes ont été en partie définis à partir du cadre fixé par la convention de recherche.

Nous ne nous sommes pas focalisé sur des travaux portant sur des publics attendus, comme les universitaires ou les étudiants. En effet, les études les plus intéressantes, d'un point de vue théorique par exemple, peuvent couvrir des espaces très variés, comme les hôpitaux, les entreprises ou les cuisines. Les historiens des pratiques textuelles posent également des questions souvent fondamentales, grâce au recul qu'ils ont sur les objets qu'ils analysent.

Le but, en consultant des études de nature différente, est d'identifier des paradigmes qu'on retrouve dans de nombreuses disciplines grâce aux effets du « nomadisme conceptuel », du passage et de la requalification d'un concept d'une discipline à une autre. Nous avons donc essayé d'identifier chaque fois des modèles possibles, de les illustrer par des exemples et de rendre compte de la manière dont plusieurs disciplines se sont emparées d'un thème - ce que matérialisent bien les questions, parfois trop nombreuses, qui jalonnent le compte rendu.

2 Axes

2.1 Méta-critique

2.1.1 Un fatras sémantique

Le premier axe de cet « état de l'art » est méta-critique : il consiste à situer les études mobilisées. Toutes se réclament d'un vocabulaire extrêmement hétérogène qui convoque des mots comme « activité », « acte », « action », « agentivité », « pratique », « usages », « agent », « acteur », « agency », « utilisateur », etc. Dans ce compte rendu, nous ne dérogeons pas à la règle : nous avons besoin de ces mots pour définir un seuil de communication à peu près commun et minimal, même si leur convocation n'est pas toujours justifiée ou définie avec des bords nets.

Des distinctions, très souvent contradictoires, ont été proposées soit pour rejeter ces termes soit pour les articuler entre eux, grâce à différentes stratégies rhétoriques. Pour certains, par exemple, la « pratique » vient actualiser l'« usage » prescrit par un dispositif informatique par exemple (Jeanneret, 2007) ; pour d'autres, l'« usage » remplit la fonction de la « pratique » : il vient l'actualiser et déplacer la prescription. Des démonstrations

étymologiques viennent parfois appuyer la démonstration : « usage » serait par exemple dérivé du latin « usus » et désignerait une activité considérée comme normale dans une société donnée. La pratique, dans cette perspective encore une fois contradictoire, bouscule l'ordre établi, en l'actualisant.

Ces contradictions, à notre sens, trahissent plus fondamentalement des appartenances disciplinaires. On ne peut en effet pas comprendre cette constellation de termes sans penser la recherche universitaire comme un champ nourri par des traditions divergentes et des positionnements concurrents. La tradition des « usages » diffère de celles des « pratiques », même si les frontières ont tendance à s'effacer, du fait du nomadisme conceptuel.

2.1.2 La tradition des usages

En schématisant quelque peu, on peut dire que la tradition des « usages » s'est construite en partie (en France) sur une articulation entre Foucault et Certeau : elle a notamment consisté, de 1980 à 1995, à mesurer un écart entre un usage prescrit par un dispositif et son déplacement par l'appropriation des « usagers » (Jaurequiberry et Proulx, 2011). On retrouve ce paradigme chez des auteurs qui appartiennent à des disciplines très différentes, qui étudient par exemple « la configuration de l'utilisateur » (Woolgar, 1991), le « cadre de fonctionnement » (Flichy, 1995), « l'utilisation disciplinée » (Thévenot, 1993), le « script » (Akrich, 2010) inscrit dans le dispositif. Depuis les années 80, les courants se sont considérablement diversifiés (approche diffusionniste, conception et utilisation, Human-Computer Interaction, etc.) ; le dispositif est plutôt considéré aujourd'hui comme une « ressource pour l'action » (Beuscart et Peerbaye, 2006) en perpétuelle transformation. Cela dit, ces approches continuent de placer l'acteur-humain au centre de leurs analyses.

C'est sur ce courant que s'appuie la plupart des études sur les bibliothèques en ligne. Elles correspondent à une préoccupation sincère des institutions : mieux connaître les « besoins » de leurs publics. Ce paradigme dominant, qui semble aujourd'hui naturel, a lui-même une histoire : contre les catalogues techniques des années 80, faits par des bibliothécaires pour des bibliothécaires dans un langage bibliothécaire, plusieurs courants de recherche se sont développés dans les années 90 pour faire valoir, au contraire, les besoins supposés de l'« usager » (Wilson, 2015), une figure abstraite qui sert des intérêts souvent fondés, mais parfois mercantiles ou stratégiques. Ainsi de ce spécialiste en UX design qui vendra ses services à une institution ou d'un projet ANR qui recourra à un label clairement lisible (« études d'usages ») pour obtenir des fonds publics.

2.1.3 La tradition des « pratiques »

La tradition des pratiques ou « praxéologique » s'est construite sur d'autres modèles, d'autres traditions et posent d'autres questions. Plusieurs travaux ont tenté de synthétiser leurs apports depuis le 19^{ème} siècle, date à laquelle émerge une théorie moderne de la pratique qui s'appuie sur le marxisme, l'existentialisme, le pragmatisme et la philosophie analytique (Bernstein, 2010). Depuis une vingtaine d'années, un « tournant pratique » semble irriguer de nombreux travaux (Schatzki, 2005) en science des organisations (comment les structures sociales se maintiennent dans le temps ?), en Science and Technologies Studies (quelle est la place des objets dans les interactions ?) et en micro-analyse de l'activité humaine (comment parvient-on à coopérer malgré des visions différentes du monde ?).

Dans leur perspective, les pratiques sont comprises comme des processus dynamiques auxquelles des entités très différentes prennent part, dans des temps et des espaces

fragmentés : les humains, évidemment, mais également les inscriptions, les objets, les dispositifs, etc. C'est un simple déplacement épistémologique qui permet souvent des sauts heuristiques : il consiste à doter un ensemble d'entités d'une agentivité, c'est-à-dire d'un pouvoir d'action sur le monde, qui méritent d'être considérées parce qu'elles rendent potentiellement compte de l'organisation d'un groupe social, d'un espace, d'une entreprise, d'une communauté.

2.2 Matérialité des pratiques studieuses

2.2.1 Introduction

L'anthropologie matérielle des savoirs (Jacob, 2014), les Workplace Studies ou l'écologie des infrastructures informationnelles (Garcia et al, 2006) ont l'habitude d'appliquer ces concepts aux pratiques lettrées et aux petites mains de l'information qui manipulent dans leurs activités un ensemble de formes graphiques ou computationnelles comme la liste, le catalogue, la base de données, les index, les tables, les logiciels de gestion.

2.2.2 Positionnements épistémologiques

Ces travaux reposent sur l'étude de la « texture matérielle » des êtres (Denis et Pontille, 2012), qui impose de prendre en compte un certain nombre d'éléments :

- 1. La manière d'être-au-monde de ces êtres, qu'ils soient humains ou non-humains :** par exemple, qu'est-ce que change en termes de régime perceptif une carte informatique imprimée et projetée sur un mur ? À l'inverse, comment des entités hétérogènes (cartes, images, etc.) cohabitent dans un espace qui les rassemble, comme celui d'une bibliothèque en ligne ? Qu'est-ce que chacune de ces entités ramène d'elle-même ?
- 2. L'étude processuelle de la matière et la maintenance des objets du savoir :** ces « objets », qu'on peut définir comme un ensemble de caractéristiques dotées d'une certaine constance dans le temps, se transforment sans cesse, du fait des interactions qui les travaillent dans un environnement donné (Knorr Cetina, 2005). Les mutations et les trajectoires de la matière sont ainsi dotées de « propriétés relationnelles » plutôt que d'attributs fixes qui fabriquent de nouveaux régimes d'existence. C'est par exemple le cas des malades à l'hôpital qui sont « encodés » dans des bases de données et circulent ensuite de service en service ; dès lors, des logiques de surveillance peuvent s'appliquer sur eux (Denis et Pontille, 2012). De la même façon, une annotation produite à partir d'un document PDF, copiée/collée dans un document word, intégrée à un paragraphe peut devenir une citation ou plagiat, selon l'acte sémiotique qui l'accompagne. Elle peut alors faire potentiellement l'objet d'un contrôle de la part d'un professeur ou d'instances juridiques (Bélanger, 2011).
- 3. L'étude du tissage des matériaux, des supports, des instruments et des entités convoqués dans des chaînes opératoires.** On trouve ce « paradigme du couplage » dans de très nombreux courants de recherche aujourd'hui : ils montrent comment les humains, les supports, les instruments, les inscriptions s'articulent dans des activités complexes. C'est par exemple le cas des étudiants qui peuvent convoquer des cahiers, des stylos, des crayons, des claviers, des téléphones, des tablettes pour matérialiser leurs cours, en prenant en photo un tableau sur le point de s'effacer qu'ils traduiront sur leur carnet ou enverront à leurs camarades de classe.

2.2.3 Objets d'analyse

À partir de ces quelques positionnements épistémologiques, on sera amené à analyser :

1. **Tables et les espaces de travail** : qu'il s'agisse d'une pile de dossiers, d'un téléphone, d'un clavier, d'un écran, d'un livre, d'une lampe. Ces objets organisent l'espace de travail, déterminent une gamme de gestes et de positionnements corporels. Ils appellent un certain nombre de questions : quelles zones sont définies par « l'ergotope », c'est-à-dire la distribution spatiale des documents dans l'espace de travail (Cotte, 2007) ? Quels objets se trouvent dans des « corridors » (Conein, 1990), dans l'attente de leur activation, aussi bien sur une table tangible que dans un logiciel de gestion bibliographique comme Zotéro ? Comment se fabrique-t-on de petites tables portatives dans les transports en commun ? Comment un espace de travail se stabilise (Chauviré et Ogien, 2001), malgré les ruptures générées par les mouvements, la confrontation des corps, les temps de transport ? Quel impact, enfin, ont les clés USB, les ordinateurs portables, les tablettes numériques, le « cloud » sur la mobilité, sur les espaces de travail, sur les postures et la gestualité (Jacob, 2014) ?
2. **Bibliothèques personnelles** : quels principes de répartitions des livres les régissent (en rangée ? en double rangée ? verticalement ? horizontalement ? avec des tags ? des thématiques ?) ? comment les livres cohabitent-ils avec un ensemble d'éléments hétérogènes comme des photographies, des cartes postales, des bibelots qui peuvent jaloner des étagères et révéler des significations affectives ?
3. **Objets, outils et instruments** : qu'il s'agisse d'un post-it, d'un agenda, d'une liste, d'une règle, d'une agrafeuse, d'une arborescence de fichiers, d'une souris d'ordinateur, de fenêtres de logiciels mises en regard, d'onglets ouverts et enregistrés en session dans un navigateur web (Prié, 2010). L'attention portée à l'une de ces entités conduit toujours à des observations matérielles, cognitives et corporelles : par exemple, quelle est la place de la souris d'ordinateur dans le rassemblement d'éléments disparates ou de leur suppression ? Quelles sont les ressources sémiotiques d'une interface de lecture effectivement utilisées par un utilisateur ? Sont-elles mises en regard avec d'autres interfaces, dans une stratégie dite « transcanonique » (Prié) ? L'acteur supplée-t-il les défaillances d'un outil par un autre, en matérialisant par exemple son parcours de lecture sur un support imprimé, alors qu'il lit à l'écran ? Ces instruments font-ils système entre eux dans des agencements spécifiques ? Quelles sont les propriétés de cette géographie informationnelle ?
4. **Inscriptions** : qu'il s'agisse d'un schéma, d'un tableau, d'une image, d'une carte, d'un diagramme, d'une encyclopédie, d'une anthologie, d'une note, d'un cours, d'une liste de tâches. Comment sont-elles encodées et décodées (Jacob, 2014) ? Comment se transforment-elles quand elles passent d'un support à l'autre ? Comment un ensemble d'inscriptions sont-elles compressées dans de petites anthologies ou bibliothèques portatives, constituées à partir de documents glanés sur Gallica et le web ? Sont-elles sémiotiquement réélaborées dans un logiciel comme Evernote, avec des tags et une formalisation typographique ? S'accompagnent-elles d'un système de balisage et de coordonnées permettant de conserver un lien entre le texte source et le texte cible ? Quel est leur cycle de vie ?

5. **Monologue et réflexivité** : les traces produites par l'utilisateur l'amènent le plus souvent à avoir un dialogue avec lui-même, qui le pousse à ajuster sa pratique, à la déplacer éventuellement, à l'amender. Les intentions, dans cette perspective, se forment et s'affinent au sein d'un procès de l'action, au cours duquel elles sont en partie découvertes (Prié, 2014).

2.3 Texte et document

Le troisième et dernier axe porte sur les notions de « texte » et de « document ». Le « texte » est également une entité et désigne tout système langagier : un diagramme, une liste, un statut Facebook, un tableau, etc. Nous sommes en cela héritiers de la bibliographie matérielle, qui a étendu la notion de texte à des tas d'objets (partitions musicales, microfilms, etc.), tout comme l'anthropologie de la culture, l'herméneutique et la sémiotique, pour lesquelles tout est à peu près texte (un trajet en métro, une peinture, etc.).

2.3.1 Le texte

Sur un support informatique, tout texte est pris dans des jeux d'emboîtements qui délimitent l'espace de lecture, orientent sa perception et permettent de définir des styles cognitifs. D'un point de vue méthodologique, étudier un « texte » ou plutôt un « écrit d'écran » ou « de réseau » revient :

1. **À repérer les différents cadres dans lesquels le texte prend forme énonciativement** (Souchier, 1999) : le cadre-matériel, le cadre-système, le cadre-logiciel, le cadre-document.
2. **À étudier les logiques de circulation à l'intérieur de chacun des cadres d'une interface de lecture** (Souchier, Jeanneret, Le Marec, 2003) : comment se déplace-t-on? Quels sont les signes présents et les gestes possibles ? Qu'imposent-ils en termes d'acquisition de l'information ? Quelles sont les relations entre les différents cadres-document d'un logiciel et de quelle pensée politique se réclament-ils implicitement ?
3. **À suivre la circulation des textes d'un logiciel (Gallica) à un autre (Facebook) (Bonnaccorci** : comment les écrits se transforment sémiotiquement lors de ce passage transmédiatique ou intermédiatique ? Comment passe-t-on par exemple d'un extrait tiré d'un livre à une citation, qui doit faire l'objet d'une recontextualisation pour un lectorat situé dans un autre espace que celui de la bibliothèque en ligne ?
4. **À étudier la culture anthologique** (Doueïhi, 2011) : de nombreux dispositifs d'écriture facilitent sur Internet le rassemblement automatisé d'une masse hétérogène de médias dans de petites fictions, des chronotopes, des cartes. Quel sens nouveau tire chacune des formes rassemblées dans un ensemble unifié ? Quelle place occupent ces nouvelles formes dans la reconfiguration de la façade personnelle d'un acteur individuel, collectif ou institutionnel ? De quelle façon participent-elles de sa formation morale, sociale, intellectuelle (Kaufmann, Trom, 2010)?

2.3.2 Le document

La notion de « document » bénéficie d'un intérêt renouvelé depuis une dizaine d'années. On peut définir le « document » comme une accumulation provisoirement stabilisée

d'inscriptions (Frayse, 2012). Un document porte donc les traces de sa fabrication : il implique un ensemble de négociations cristallisées, susceptibles d'être renégociées.

La notion d' « agencements documentaires » (Vacher et *al.*, 2013) rend compte de cette dynamique à partir d'une triple construction : technique, sociale et organisationnelle. L'avantage de ce modèle, c'est qu'il permet de contourner les difficultés posées par « l'émergentisme radical » (Chauviré, Ogien, 2002) : des pratiques nouvelles peuvent émerger dans un environnement, certes, mais elles s'insèrent toujours dans un espace qui les rend possibles et les autorise.

Les « agencements documentaires » invitent à distinguer des acteurs et des relations (Vacher et *al.*, 2013). Les acteurs sont au nombre de trois :

1. le mandataire : il doit atteindre une performance précisée par un mandat. C'est un composite de ressources humaines, symboliques et matérielles (bureaux, téléphones, ordinateurs, etc.) qui peut occuper plusieurs rôles, celui d'éditeur, d'auteur, etc. ;
2. le mandat : une série d'instructions plus ou moins claires données à un mandataire ;
3. le rendez-vous : l'ensemble des occasions de conversations entre mandat et mandataire.

Au niveau relationnel, le mandant « dit », le mandataire « fait », par l'intermédiaire d'un mandat qui définit des logiques de circulation et des localités, capables de se déplacer en fonction des intérêts visés par les acteurs. Chaque localité d'acteurs écrit, signe, produit, utilise des informations produites ailleurs ou en son sein. Les membres partagent un sens commun, des règles et un vocabulaire, du moins le temps de leur action comprise comme une configuration qui produit des référentiels de connaissance grâce à des comptes rendus, des retours d'expériences et des synthèses.

Dans l'espace de l'écran, cette collaboration pose cependant un certain nombre de problèmes, malgré les artifices sémiotiques des interfaces qui tentent de concilier généralement le point de vue de l'organisation avec le point de vue individuel (c'est la fonction des espaces personnalisés et de leur langage : « mes documents », « mes amis », etc.).

2.4 Bilan et questions

Ce parcours théorique peut faire l'objet d'une traduction en questionnements appliqués à Gallica et ses usagers. Il est par exemple possible de se demander :

- **Dans le cadre du travail personnel** : plusieurs supports sont-ils utilisés ? Dans quels espaces/cadres médiatiques évoluent le lecteur et dans quelle mesure celui-ci oriente/contraint ses actions ? Quelle synergie entre eux ? Comment sont distribués les instruments de travail dans ces espaces ? Quels logiciels sont mobilisés ? Sont-ils mis en regard ? Quelles sont les méthodes de rassemblement et d'encodage de la matière glanée sur le web ? comment se construit-on une géographie intime, un coin à soi, malgré la disparité des lieux de lecture (BnF, transports en commun...) ? Quelle relation spéculaire un lecteur entretient-il avec ses traces ? etc.

- **Dans le cadre du travail collaboratif** : existe-t-il un dossier de partage commun (Dropbox) et synchronisé (ou une clé USB pour faire circuler les documents) ? Un « mandat » a-t-il été spécifié (annotation collaborative) ? Comment les ressources communicationnelles (mail, doodle, etc.) structurent-elles les relations entre ce « mandat » et le « mandataire » ? Comment sont organisés les documents (arborescence, noms des dossiers, tags) et de quelle nature sont-ils ? Cette nature différenciée conduit-elle à des stratégies d'association ? Un travail particulier est-il fait par un membre pour harmoniser sémiotiquement les travaux menés par les autres membres ? Se sont-ils organisés pour faire entendre leurs revendications auprès des ingénieurs ? etc.

3 Exemples d'études sur les pratiques studieuses

Ce parcours théorique nécessitait d'être complété par quelques études menées dans les milieux studieux ou universitaires, elles-mêmes susceptibles de fournir des pistes et d'aider à la construction d'hypothèses. Nous avons pour cela sélectionné deux types de travaux : les premiers fournissent des synthèses, parfois historiques, de résultats et de méthodologies sur les bibliothèques et les pratiques studieuses ; les secondes (« études ethnographiques sur les pratiques ») reviennent plus précisément sur deux d'entre elles, qui brillent par les questions qu'elles posent et les moyens épistémologiques/méthodologiques qu'elles déploient.

3.1 Bibliothèques et pratiques studieuses

« Catalog Users “In the Wild”: The Potential of an Ethnographic Approach to Studies of Library Catalogs and Their Users »

Sujet : panorama des méthodes utilisées en bibliothèques pour étudier les usages (80 études ethnographiques publiées de 2006 à 2012).

Résultats :

- Anciennes études (années 90)
 - *Questions* : quelles sont les perceptions des usagers des catalogues en ligne ? Comment évaluent-ils les services et comment les adapter ?
 - *Techniques* : sondages, questionnaires, analyse de logs.
- Les méthodes qualitatives actuelles (2006-2012) :
 - *But* : connaître les pratiques des usages pour améliorer les services.
 - *Terrain* : bibliothèques universitaires (parfois publiques).
 - *Questions* : comment les étudiants recherchent l'information ? Comment utilisent-ils les ressources matérielles de la bibliothèque ? Comment cette dernière oriente la vie des usagers dans leur quotidien et comment, en retour, ils contribuent à redéfinir son espace ?

- *Techniques* : observation participante, enregistrement audio, journaux documentés par l'utilisateur, entretiens semi-directifs et auto-confrontation.
- Études sur les catalogues et portails documentaires
 - *Années 80* : comment les usagers perçoivent-ils les nouveaux OPACs ? Les questionnaires et les focus groups ont permis d'identifier une tension entre le langage bibliothécaire et celui des usagers : ils manifestaient une difficulté à traduire leur recherche dans les termes de la profession.
 - *Années 90* : les plaidoyers en faveur des besoins des usagers se multiplient et permettent de transformer le design des catalogues.
 - *Années 2000* : les journaux d'activités des participants sont confrontés dans des entretiens. Des prototypes sont proposés pour évaluer leurs réactions et ajuster ainsi l'apparence d'une interface graphique.

PALMER, Carole L., TEFFEAU, Lauren, C., PIRMAN, M., 2009, *Scholarly Information Practices in the Online Environment - Themes from the Literature and Implications for Library Service Development*, OCLC Research.

Sujet : synthèse des études (1960-2010) sur les pratiques universitaires en bibliothèque publiées dans des revues spécialisées en LIS (Library and Information Science).

Résultats : la répartition des études ignore volontairement les frontières disciplinaires en s'appuyant sur la notion de « scholarly primitives » : une liste de pratiques qui serait commune à tous les scientifiques (rechercher, collecter, lire, écrire, collaborer) et fonctionnerait aussi bien dans la culture numérique qu'imprimée.

- Rechercher : la recherche d'information est itérative, même si les chercheurs peuvent savoir quoi et où chercher. Les embrayeurs de cette activité peuvent être une référence dans un article, un conseil d'un collègue, ou des mots-clés dérivatifs. Les sources consultées varient selon les disciplines : les scientifiques en médecine préfèrent par exemple celles qui sont numérisées. Plusieurs sous-catégories de recherche d'information sont distinguées : la **recherche directe** (orientation par mots-clés familiers soumis à des catalogues et revues), par **chaînage** (dérivation de sources en sources), la **flânerie** (exploration plus souple), **l'enquête approfondie** (exploration multidisciplinaire), **l'accès différé** (sauvegarde d'un fichier ou impression pour une lecture plus tard).
- Collecter : les chercheurs créent systématiquement des collections organisées de leur recherche d'information. Cette opération se découpe en deux activités : la **cueillette-archivage** d'une part, qui peut concerner des supports et des genres variés (monographies, revues, manuels, images, etc.), est surtout mobilisée par les chercheurs en humanités (la relecture est une procédure interprétative essentielle de leur travail) ; elle peut également consister à

produire et archiver des notes de travail ; **l'organisation**, d'autre part, qui rivalise avec les systèmes de classification professionnels : en effet, les chercheurs développent leur propre méthode (piles verticales/horizontales, arborescence de dossiers, bases de données), qui peut d'ailleurs fragiliser le partage d'information auprès des pairs.

- **Lire** : quand l'information pertinente est trouvée, elle est d'abord **scannée** (références bibliographiques, segments de pages, etc.) puis **évaluée** en fonction de sa pertinence temporelle (répond-elle à un besoin urgent ? peut-elle être utile plus tard ?). Cette pratique, connue de la culture imprimée, a tendance à s'intensifier avec la culture numérique et à se transformer : elle est plus dynamique, passe plus facilement d'un produit documentaire à un autre (mots-clés, résumé, titres, illustration, etc.) pour évaluer la pertinence d'un article et déclencher l'action de télécharger, avant une (re)lecture plus extensive.
- **Ecrire** : cette pratique accompagne toutes les autres et permet aux chercheurs de construire peu à peu un objet de recherche (une publication, par exemple). Ils **assemblent** entre eux une série de processus (lire, collecter, etc.) et de textes dans un brouillon provisoire qui fera l'objet d'une restructuration syntaxique et visuelle (tables, listes, chronologies, illustrations etc.) jusqu'au produit final. Lorsque cette construction s'inscrit dans une **co-écriture**, elle se complexifie formellement : le vocabulaire, la forme du document, sa syntaxe sont négociés et traduits, notamment dans le cadre des collaborations interdisciplinaires. Les modes de **dissémination** de l'activité scientifique sont nombreux : colloques, revues, livres, archives ouvertes. Ce dernier mode gagne en légitimité depuis que des institutions ont apposé leurs marques sur le dépôt de fichiers en ligne.
- **Collaborer** : la collaboration peut aller de l'échange de références à l'intégration à un projet plus conséquent. Elle nécessite d'abord une **coordination**, qui peut générer des problèmes (incompatibilité des logiciels, programmation de réunions, etc.) si elle ne bénéficie pas d'un leadership clair, d'une vision synoptique et d'un découpage raisonnable des tâches. La collaboration implique ensuite un maintien des relations, qui passe par du **networking**. Avec l'environnement numérique, il est moins structuré et visible : il a tendance à se diffracter dans un ensemble d'espaces difficilement identifiables et à créer des inégalités dans la maîtrise des outils et, par conséquent, dans l'avancement de la carrière. De manière générale, le web permet un rendement élevé (conseils bibliographiques, etc.) sans nécessiter un investissement social important.

KHOO Michael, ROZAKLIS Lily et HALL Catherine, 2012, « A survey of the use of ethnographic methods in the study of libraries and library users », *Library & Information Science Research*, avril 2012, vol. 34, n° 2, p. 82-91.

Sujet : mesure statistique des méthodes qualitatives utilisées pour analyser les usages en bibliothèque.

Résultats : répartition des études

- Observation (66 %) : analyses des logs, observation participante. Les corpus vont des études longitudinales (observation de deux universitaires pendant deux ans) aux enquêtes quantitatives (jusqu'à 1400 usagers).
- Entretiens (62 %) : ils sont soit semi-structurés, soit conversationnels.
- Fieldwork (33 %) : étude des lieux des usagers et notamment des ressources matérielles mobilisées (notes, images, audio-vidéo, calendriers, etc.)
- Focus group (25 %) : observation des interactions entre usagers.
- Auto-enregistrement (15 %) : les participations documentent leur propre vie en journaux, caméras embarquées, cartes heuristiques, etc.

MAHE Annaïg, « Les pratiques informationnelles des chercheurs dans l'enseignement supérieur et la recherche : regards sur la décennie 2000-2010 » dans Ghislaine Charton, Benoît Epron, Annaïg Mahé (dir.), *Pratiques documentaires numériques à l'université*, Presses de l'ENSSIB, p. 11-42.

Sujet : synthèse des comportements informationnels dans les domaines académiques et universitaires concernés par l'offre numérique.

Résultats :

- Recherche d'informations
 - Les chercheurs commencent leur recherche d'information sans toujours en connaître précisément l'objet. Ils se contentent généralement d'une base de données (Web of Science, par exemple) et des résumés (le texte intégral est peu consulté) qui satisfont leur « **super-feuilletage** » (qualité de la recherche et exhaustivité). Ils recourent à une **large palette d'outils** : base de données bibliographique, moteurs spécialisés, plateformes thématiques, réseaux disciplinaires, moteurs généralistes ;
 - Les moteurs de recherche généralistes sont utilisés pour moissonner largement et éviter le sentiment de perte d'informations. Leur recours conduit à une **désaffection des catalogues des revues** : le chercheur ne passe que quelques minutes sur un petit nombre de pages en ignorant les fonctions de personnalisation ou de recherche avancée des moteurs ;
 - Lorsqu'ils savent que rechercher, le texte intégral doit être tout de suite disponible, les chercheurs fonctionnant « just in time » : **la moindre barrière technique ou économique les détourne d'un catalogue** ;
 - Le déplacement « physique » dans une bibliothèque est systématiquement vécu comme une rupture dans la routine de travail ;
 - Trois comportements ont été identifiés dans la consultation des articles en ligne : **le suivi de citations, le feuilletage de revues et la recherche**

thématique. On observe un vrai conflit entre la recherche par mots clés, propre au web, et la recherche par concepts propre aux bibliothèques.

- Culture numérique et web 2.0
 - La lecture des collections numérisées sur tablettes se répand depuis 2010 : ce type de support encourage une lecture non linéaire (extraction des informations ponctuelles et repérage de références bibliographiques) ;
 - 5 % des chercheurs utilisent les services du web 2.0 (blogs, wikis, médias sociaux, réseautage entre pairs), souvent dévalués : ils seraient contraires à l'activité scientifique et occasionneraient une perte de temps. De manière générale, les pratiques des chercheurs sont assez conservatrices et reposent sur des processus de validation par les pairs.

3.2 Etudes ethnographiques sur les publics

BELANGER Marie-Eve, 2010, *The Annotative Practices of Graduate Students : Tensions & Negotiations Fostering an Epistemic Practice*, Thèse, Université de Toronto.

Sujet : étude des pratiques d'annotation sur écran et support imprimé d'une dizaine d'étudiants en sciences humaines et sociales de l'Université de Toronto

Méthodologie :

- Théories : positionnement théorique qui puise dans le constructivisme, le pragmatisme, l'interactionnisme et l'anthropologie matérielle. Les pratiques sont envisagées comme des mouvements dynamiques au cours desquels un acteur négocie avec son environnement. Les activités humaines sont en prise avec des entités non humaines (inscriptions, supports, instruments, ordinateurs, etc.) et humaines (l'institution, le professeur, les collègues, etc.). Le travail de l'auteur tente d'articuler les approches matérielles avec les approches sociales, alors que ces deux niveaux ont tendance à être séparés. Dans cette perspective, l'annotation est pensée comme un artefact tendu vers un but (on ne produit pas une annotation sans raison), inscrit dans un travail donné (une dissertation, un exposé, etc.) qui convoque des ressources humaines, techniques, logistiques.
- Méthode : le positionnement théorique justifie le choix d'un petit nombre de participants (une dizaine), contactés par mail, dont les ressources matérielles et logistiques (documents de travail, échanges communicationnels, calendriers) ont été collectées et confrontées aux discours des acteurs dans des entretiens semi-dirigés (formation de l'étudiant, domaine d'intérêt, projet mené) et dirigés (retour sur tel projet, telle inscription, telle collaboration). Le journal de bord a été préféré à la vidéo pour éviter la distance entre le chercheur et l'acteur. Les fichiers audios et les documents visuels ont été analysés en utilisant une technique ouverte, chargée de laisser les catégories d'analyse émerger de manière à les relier aux prénotions du chercheur, à ses premières

intuitions voire à ses préjugés intellectuels. Les thèmes, analysés au moyen de « Tams Analyser », ont été confrontés à la littérature sur le sujet.

Résultats :

- Phases : ce que met d'abord au jour l'auteure, ce sont des phases dans la production des formes scripturales. **Dans les premiers temps de l'écriture d'un projet, les notes de rappel abondent** : les « deadlines » académiques imposent à l'étudiant de temporaliser ses tâches de travail. L'agenda et le calendrier sont ainsi abondamment utilisés. Peu d'annotations sont créées durant cette période : les étudiants prennent des notes sur des supports différents que le texte lu. **Dans un second stade, l'étudiant dissémine ses productions** : il crée des liens entre les différents supports utilisés (« Voir ce document », etc.) de manière à créer un espace informationnel. Des graphiques et des cartes heuristiques permettent de domestiquer le recours à des supports et des documents variés. Enfin, les notes sont plus compréhensibles, à mesure que l'étudiant s'engage dans une communication plus active avec son directeur.
- Synergie : l'auteure montre ensuite une grande synergie entre les différents supports utilisés. L'affordance du papier permet par exemple de matérialiser rapidement une pensée mais si elle s'avère importante, elle est sauvegardée dans un fichier informatique. **Cette synergie est en partie contrainte par les perceptions attachées à chaque support** : comme le papier est institutionnellement plus valorisé, il oblige les étudiants à opérer des transferts permanents depuis l'écran. L'affordance du logiciel d'écriture est également privilégiée pour **collecter une matière disparate sur le web et la reformater dans un document Word unifié**, éventuellement transformé en PDF pour être partagé. Ces allers-retours permanents impliquent une **organisation et une arborescence extrêmement précise**, qu'autorise le Finder de MAC : chaque fenêtre ouverte correspond alors à une tâche mise en regard d'une autre.
- Stratégies de lecture
 - *Écrémer* : la lecture est ici rapide et consiste en marques d'attention et commentaires généraux, accompagnés d'un résumé. Cette technique a pris un essor ces 10 dernières années avec l'accroissement des sources disponibles en ligne. C'est à ce moment-là que les formes critiques (ronds, astérisques, croix, points d'exclamation, etc.) sont créées.
 - *Engranger* : activité qui consiste à copier/coller des passages intéressants trouvés sur le web et à les coller dans des traitements de texte pour contourner les difficultés inhérentes à l'annotation de pages. Les étudiants utilisent aussi les fonctions de certains navigateurs pour organiser des dossiers : une fenêtre d'un navigateur peut regrouper des onglets qui correspondent à une même thématique, sauvegardés avec une petite extension (Session manager sur Google Chrome, par exemple). Le navigateur lui-même est donc transformé en plusieurs espaces de travail.

- *Cibler* : cette opération implique de scanner l'article pour trouver des mots-clés à relever ou des thèmes saillants. Les étudiants ont ici tendance à copier/coller sur un document externe ce qu'ils glanent sur Internet.
- Cycle de vie d'une annotation : dans cette économie de la lecture, l'annotation a un cycle de vie. L'auteure repère huit étapes : le **déclenchement** (ce qui pousse un acteur à annoter un texte), la **capture** (la méthode d'encodage), le **transfert** (déplacement du papier vers l'ordinateur pour centraliser les notes), la **consolidation** (stockage, archivage, organisation des notes), le **rappel** (les moyens par lesquels une note se rappelle au souvenir de l'étudiant), l'**achèvement** (stabilisation sémiotique d'une note transférée), l'**effacement** (des notes rapides), l'**archivage** (conservation des notes après leur nettoyage).

SOUCHIER Emmanuel, JEANNERET Yves, LE MAREC Joëlle, 2003, *Lire, écrire, récrire*, Paris, Éditions de la BPI.

Sujet : étude des transformations de l'écrit à l'écran avec le site Gallica et ses usagers comme terrain.

Méthodologie :

- Théorie et objectifs : positionnement sémiologique et ethno-sémiotique. Il s'agit, d'une part, de faire l'analyse précise du dispositif de Gallica, de son interface, et des parcours anticipés des usagers ; d'autre part, le collectif cherche à montrer comment ces usagers actualisent et interprètent un dispositif contraint. D'où l'**articulation entre le technique (l'appareillage utilisé), le sémiologique (le texte consulté) et le savoir (les représentations, le corps et les humeurs de l'individu)**.
- Terrain : l'impossibilité de suivre de manière exhaustive l'activité d'un usager donné amène le collectif à adopter une démarche modeste : ce sont quelques moments de cette activité qui sont analysés. De la même façon, **des catégories imposantes sont abandonnées (le « web », l'« Internet ») au profit de quelques situations** (un acteur devant un type de configuration, la « page web »).
- Observations ethnographiques : les acteurs observés (une dizaine) n'ont d'abord reçu aucune consigne, même si un cadre général a été fixé sans présentation précise des objectifs de la recherche. Les parcours de navigation sur le site Gallica ont ensuite été confrontés aux discours des acteurs dans des entretiens.

Résultats :

- Le corps à l'écran : si les objets à l'écran paraissent intangibles, la manipulation de la souris permet de construire une relation informationnelle du sujet aux objets (« la main explore, tâtonne, construit un cheminement dans le temps de la lecture »). **Elle matérialise, fixe, capture le texte grâce au mouvement de la souris qui devient une prothèse.** Le discours qui

accompagne les gestes à l'écran (ou leur explicitation) permet de retrouver des formes matérielles connues et familières. **Un site comme Gallica sera saisi au moyen du vocabulaire de la surface (« autour de l'image », « délimiter un texte » etc.) et du volume (« la profondeur du site », « son arborescence », « aller dedans un document »).** Ainsi, « Tout passe par la “chorégraphie” qui établit une relation physique, définit un usage du dispositif et concrétise les objets d'intérêt. Elle s'accompagne souvent de manifestations orales, qui ne sont pas des lectures, mais un dialogue avec soi-même. Elle comporte des phases d'engagement et de désengagement qui ponctuent des attentes, des captations et des déceptions. Le jeu de la main et du regard, médiatisé par le pointeur, opère une sorte de commentaire visuel des contenus de l'écran. Ainsi émergent une pratique et, par elle, des modes de valorisation et de dévalorisation des objets, mettant à profit certains discours circulants mais aussi des habitudes et compétences héritées. » (p. 130)

- Typologie de postures : plusieurs postures ont par ailleurs été identifiées face à l'exercice qui était proposé par le collectif de chercheurs.
 - *Critique* : cette attitude consiste à mettre à distance l'information en interprétant de manière critique les sources et les dispositifs présentés.
 - *Experte* : le lecteur se présente ici comme un détenteur de critères de qualité de l'information et la juge à l'aune de son expertise.
 - *Cynique* : le lecteur n'entre pas dans la tâche proposée et fait la démonstration ostentatoire d'un non-investissement.
 - *Capitalisante* : le lecteur part à la recherche d'information avec un critère quantitatif. Il s'agit de moissonner un maximum de documents.
 - *Sidérée* : le lecteur est totalement absorbé par l'activité.

- Typologie de projets : ces postures s'accompagnent d'un « projet », c'est-à-dire d'un programme d'activité que se fixe l'acteur, en plus de la tâche proposée.
 - *Métaéditorial* : le lecteur se pose en évaluateur d'un texte ; il se fait documentaliste et repense la manière d'administrer la preuve.
 - *Dialogique* : le lecteur apparaît comme un citoyen cherchant à définir son point de vue face à l'information qui se présente sous ses yeux.
 - *Informationnel* : le lecteur parle comme un promoteur d'usages informationnels, comme un expert en qualité des sources.
 - *Pragmatique* : le lecteur s'attribue un rôle de « novice », il manifeste un souci de maîtrise de l'objet technique dont il serait privé.
 - *Métaphorique* : le lecteur essaie de retrouver des objets qu'il connaît en investissant les formes à l'écran d'un vocabulaire familier.

- *Institutionnel* : le lecteur recherche dans le texte à l'écran des catégories de l'édition et de l'école qui lui permettent d'identifier une continuité.

4 Bibliographie

AKRICH Madeleine, « Comment décrire les objets techniques ? », *Techniques & Culture. Revue semestrielle d'anthropologie des techniques*, n° 54-55, 2010, p. 205-219.

BEAUDOUIN-LAFON Michel, 2011, « Tables de travail informatiques : de l'écran graphique au papier interactif » dans Christian Jacob (dir.), *Lieux de savoir 2 : Les mains de l'intellect*, Albin Michel, p. 172-191.

BEAUDOUIN Valérie et VELKOVSKA Julia, 1999, « Constitution d'un espace de communication sur Internet (forums, pages personnelles, courrier électronique...) », *Réseaux*, 1999, vol. 17, n° 97, p. 121-177.

BELANGER Marie-Eve, 2010, *The Annotative Practices of Graduate Students : Tensions & Negotiations Fostering an Epistemic Practice*, Thèse, Université de Toronto.

BELLOTTI Victoria, DALAL Brinda, GOOD Nathaniel, FLYNN Peter, BOBROW Daniel G. et DUCHENEAUT Nicolas, 2004, « What a To-do: Studies of Task Management Towards the Design of a Personal Task List Manager », New York, NY, USA, ACM (coll. « CHI '04 »).

BERNSTEIN Richard J., *The Pragmatic Turn*, Polity Press, 2010.

BEUSCART Jean-Samuel et Peerbaye Ashween, « Introduction », *Terrains & Réseaux*, 2(11), 2006, p. 3-15.

BONACCORSI Julia, « Approches sémiologiques du Web », dans Christine Barats (dir.), *Manuel d'analyse du Web*. Paris, Armand Colin, Format Kindle, 2013, emplacements 2830-3146.

CHAUVIRE Christiane, COLLECTIF et OGIEN Albert, 2002, *La régularité. : Habitude, disposition et savoir-faire dans l'explication de l'action*, Paris, Editions de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales, 353 p.

CONEIN Bernard, 1990, « Cognition située et coordination de l'action, la cuisine dans tous ses états », *Réseaux*, 1990, vol. 8, n° 43, p. 99-110.

COTTE Dominique, 2007, « Espace de travail et logique documentaire », *Études de communication*, 1 octobre 2007, vol. 30, n° 1, p. 25-38.

DENIS Jérôme et PONTILLE David, 2012, « Travailleurs de l'écrit, matières de l'information », *Revue d'anthropologie des connaissances*, 25 avril 2012, vol. 61, n° 1, p. 1-20.

DOUEIHI Milad, *Pour un humanisme numérique*, Paris, Seuil, 2011.

FLICHY, *L'Innovation technique*, Paris, La Découverte, 1995.

FRAYSSE Patrick, 2012, « Document » dans Cécile Gardiès, dir., *Approche de l'information-documentation. Concepts fondateurs*, Toulouse, Cépaduès.

GARCIA Angela Cora, DAWES Mark E., KOHNE Mary Lou, MILLER Felicia M. et GROSCHWITZ Stephan F., 2006, « Workplace Studies and Technological Change », *Annual Rev. Info. Sci. & Technol.*, décembre 2006, vol. 40, n° 1, p. 393-437.

GUYOT Brigitte, 2013, « Chapitre III-3. Processus éditorial : faire passer un document d'un monde à l'autre » dans Jean-Luc Metzger et Anne-France Saint Laurent-Kogan (eds.), *Où va le travail à l'ère du numérique ?*, Paris, Presses des Mines (coll. « Sciences sociales »), p. 213-225.

JACOB, Christian, 2014, *Qu'est-ce qu'un lieu de savoir ?*, OpenEdition Press.

JAUREQUIBERRY Francis, PROULX Serge, Usagers et enjeux des technologies de communication, Eres, 2011.

JEANNERET Yves, TARDY Cécile dir., *Ecriture des médias informatisés*, Hermès Lavoisier, 2007.

KAUFMANN Laurence, TROM Danny (dir.), 2010, *Qu'est-ce qu'un collectif? : Du commun à la politique*, Paris, Editions de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales, 403 p.

KNORR CETINA Karin dans Théodore R. Schatzki (ed.), *The Practice turn in Contemporary Theory*, Routledge, 2005, p. 184-197.

PALMER, Carole L., TEFFEAU, Lauren, C., PIRMAN, M., 2009, *Scholarly Information Practices in the Online Environment - Themes from the Literature and Implications for Library Service Development*, OCLC Research.

PRIE Yannick, « Vers une phénoménologie des inscriptions numériques : Dynamique de l'activité et des structures informationnelles dans les systèmes d'interprétation », Habilitation à diriger les recherches, Université Claude Bernard — Lyon I, 2011.

SCHATZKI Théodore R., *The Practice turn in Contemporary Theory*, Routledge, 2005.

Souchier Emmanuel, « Histoires de page et pages d'histoire » dans Anne Zali (dir.), *L'aventure des écritures*, t. 3, La page, Paris, Éditions de la BnF, 1999, p. 19-55.

SOUCHIER Emmanuel, JEANNERET Yves, LE MAREC Joëlle, 2003, *Lire, écrire, récrire*, Paris, Éditions de la BPI.

THEVENOT Laurent, « Essai sur les objets usuels. Propriétés, fonctions, usages », *Raisons pratiques*, 4, p. 85-111, 1993.

VACHER Béatrice, BIS Isabelle LE et HASSANALY Parina, 2013, « Chapitre III-4. L'activité documentaire : un accès privilégié aux relations de travail » dans Jean-Luc Metzger et Anne-France Saint Laurent-Kogan (eds.), *Où va le travail à l'ère du numérique ?*, Paris, Presses des Mines (coll. « Sciences sociales »), p. 227-246.

WILSON Victoria, 2015, « Catalog Users “In the Wild”: The Potential of an Ethnographic Approach to Studies of Library Catalogs and Their Users », *Cataloging & Classification Quarterly*, 17 février 2015, vol. 53, n° 2, p. 190-213.

WOOLGAR Steve, « Configuring the user : The case of usability trials », dans John Law (ed.), *Sociology of Monsters : Essays on Power, Technology and Domination*, 1991, p. 58-100.