



Quelques techniques pour comprendre les besoins mouvants des usagers des bibliothèques

Susan Gibbons

University Librarian
Université de Yale
New Haven, Connecticut, Etats-Unis

Traduction :

*Benjamin Caraco
Université Versailles-Saint-Quentin, France
(benjamin.caraco[at]uvsq.fr)*

Meeting:

94 – Gestion et marketing avec bibliothèques universitaires et de recherche – Créer une culture pour l'innovation et le changement

Résumé :

Cette présentation propose une démonstration pratique d'un ensemble de techniques développées par les bibliothèques du River Campus de l'Université de Rochester (Etats-Unis) qui ont permis de mieux faire coïncider les services, collections, équipements et l'offre numérique des bibliothèques avec les besoins universitaires des étudiants de licence, master et doctorat et des enseignants-chercheurs à l'Université de Rochester. Au coeur de la démarche de ce qui est aujourd'hui appelé la "méthode de Rochester" on retrouve la croyance qu'une meilleure compréhension des comportements de travail universitaire de la communauté d'une université peut révéler une mauvaise adéquation inconsciente entre les services proposés par une bibliothèque et les besoins de ses usagers, ainsi que des pistes inexploitées pour développer de nouveaux services que la bibliothèque pourrait offrir à terme. Cette étude ciblée sur les pratiques de travail universitaire a été rendue possible par l'adoption et l'adaptation de méthodes issues de l'anthropologie et de l'ethnographie, qui furent ensuite appliquées à l'étude de segments de la communauté universitaire.

Ce processus commence par l'identification d'une problématique, telle que "que fait un étudiant entre le temps où un sujet de dissertation (de type recherche) lui est donné et le moment où ce travail est achevé ?" Un ensemble de méthodes de recherche est alors construit afin d'explorer la problématique, comme par exemple : des entretiens in situ, des exercices d'élicitation de photographies, des "charettes" de design et des journaux de bord universitaires. La mise en oeuvre de ces méthodes d'enquête permet de produire des données de différentes natures : des photographies,

des dessins, des retranscriptions d'entretiens, des descriptions visionnaires d'outils, d'espaces et de services idéaux. Plusieurs équipes composées de personnels provenant de tous les services de la bibliothèque analysent ces données et développent leurs conclusions. Lors de cette étape dans le cycle, ces résultats nécessitent qu'on leur apporte une réponse organisationnelle qui conduit à de vrais changements, qui vont d'une communication améliorée, des changements dans les bâtiments, à la création de nouveaux services et d'outils numériques.

Le succès de cette opération à l'Université de Rochester a prouvé qu'une meilleure compréhension, appréciation, des besoins universitaires des usagers des bibliothèques n'est ni trop dure ni trop chère à obtenir. Même si les résultats des enquêtes menées à Rochester sont valables seulement pour la communauté de l'Université de Rochester, les méthodes de recherche utilisées peuvent être et ont été appliquées de manière fructueuse pour l'étude d'usagers sur d'autres campus.

Pendant des siècles, on a considéré qu'une bonne université de recherche nécessitait un tout aussi bon réseau de bibliothèques. Toutefois, cette supposition est de plus en plus interrogée. Les raisons de ce questionnement varient et peuvent inclure : des contraintes budgétaires drastiques, le découplage entre la bibliothèque physique et l'accès à l'information numérique, des partenariats au niveau de consortium ou de régions géographiques, mais aussi la montée en puissance de services spécialisés dans l'information tels que Google, qui ont conduit à créer des attentes de satisfaction quasi-immédiate lors de la recherche d'information. A l'heure actuelle, les bibliothèques universitaires n'évoluent plus dans un environnement à l'abri de la concurrence et de l'existence d'alternatives potentielles aux services traditionnels qui constituent leur coeur de métier, comme le prouvent des projets du type de Google Livres,¹ DeepDyve,² OverDrive³ et Ask.com.⁴

Alors que les bibliothécaires répondent souvent que ces alternatives n'atteignent pas le même niveau de qualité en termes d'information et de services que celui fourni par les bibliothèques universitaires, comme l'ont bien démontré les travaux de Clayton M. Christensen, les innovations perturbatrices arrivent via le bas de la gamme sur le marché.⁵ Ces technologies perturbatrices apportent une nouvelle proposition au marché, celle-ci étant le plus souvent moins chère et plus pratique que l'offre traditionnelle. Le plus souvent les entreprises déjà bien établies sur le marché n'accordent pas assez d'importance à ces nouvelles technologies qui émergent dans leur écosystème. Lorsqu'elles prennent finalement conscience de leur impact potentiel, il est trop tard pour qu'elles puissent réagir. Il n'est pas inconcevable qu'internet et les services en continuellement développement qui y sont rattachés constituent des technologies perturbatrices pour les bibliothèques universitaires.⁶

¹ <http://books.google.com/>

² <http://www.deepdyve.com/>

³ <http://www.overdrive.com/>

⁴ <http://www.ask.com/>

⁵ Christensen, Clayton M. (2000). *The Innovator's Dilemma*. New York : Harper Business.

⁶ Gibbons, Susan. (2007). *The Academic Library and the Net Gen Student*. Chicago : ALA Edition, p. 1-11.

Les bibliothèques universitaires doivent prendre acte du fait qu'elles sont maintenant insérées dans un marché toujours plus concurrentiel et agir en conséquence. L'une des réponses de la bibliothèque à cette nouvelle donne est d'adopter une orientation plus centrée sur l'utilisateur que sur les collections. Les indicateurs traditionnels en usage dans les bibliothèques, tels que la taille des collections et les statistiques de circulation, ne sont plus adaptés pour rendre compte ou exprimer clairement l'impact et la valeur qu'une bibliothèque universitaire offre à sa tutelle.

Cette présentation propose une démonstration pratique d'un ensemble de techniques développées par les bibliothèques du River Campus de l'Université de Rochester (Etats-Unis) qui ont permis de mieux faire coïncider les services, collections, équipements et l'offre numérique des bibliothèques avec les besoins universitaires des étudiants de licence, master et doctorat et des enseignants-chercheurs à l'Université de Rochester.⁷ Au coeur de la démarche de ce qui est aujourd'hui appelée la "méthode de Rochester" on retrouve l'adoption et l'adaptation de méthodes issues de l'anthropologie et de l'ethnographie, qui furent ensuite appliquées à l'étude de segments de la communauté universitaire.⁸ Ces études sont guidées par la conviction qu'une meilleure compréhension des comportements de travail universitaire de la communauté d'une université peut révéler une mauvaise adéquation inconsciente entre les services proposés par une bibliothèque et les besoins de ses usagers, ainsi que des pistes inexploitées pour développer de nouveaux services que la bibliothèque pourrait offrir à terme.

Un peu de contexte

Depuis les années 1970, le Centre de Recherche Xerox à Palo Alto (Xerox PARC) a été l'un des premiers à faire appel à des scientifiques sociaux pour étudier des environnements de travail.⁹ Lorsque David Lindahl quitta Xerox PARC pour rejoindre les bibliothèques de River Campus en 2001, il apporta cette démarche avec lui. Grâce à un financement accordé par une agence fédérale, *Institute of Museum & Library Services*, les bibliothèques furent en mesure d'embaucher une anthropologue, le Dr. Nancy Fried Foster, pour un projet qui étudiait les pratiques de travail universitaire afin de mieux comprendre pourquoi les archives ouvertes institutionnelles n'étaient pas utilisées par les chercheurs comme cela avait été prédit initialement.¹⁰ Le succès rencontré par ce premier projet donna naissance à près de neuf ans d'études fondées sur l'anthropologie et l'ethnologie au sein des bibliothèques, qui se sont concentrées sur un nombre varié de problématiques,

⁷ L'auteur travaillait comme bibliothécaire au sein des bibliothèques de River Campus, Université de Rochester de 2000 à 2011.

⁸ Deux exemples d'études de pratiques de travail sont disponibles dans : Wenger, Etienne. (1998). *Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity* (New York : Cambridge University Press) et Goodwin, Charles. (1994). Professional Vision. *American Anthropologist*, New Series, 96:3, p. 606-633.

⁹ <http://www.parc.com/services/focus-era/ethnographyservices/>

¹⁰ Foster, Nancy Fried & Susan Gibbons. (2005). Understanding Faculty to Improve Content Recruitment for Institutional Repositories. *D-Lib Magazine* 11(1). <http://www.dlib.org/dlib/january05/foster/01foster.html>

comprenant les pratiques de travail des étudiants (master, doctorat),¹¹ comment les étudiants en licence composent leurs dissertations,¹² le rôle des bibliothèques (physiques) en sciences pour des disciplines où une part non négligeable de la production universitaire est en ligne ou comment les chercheurs trouvent de l'information afin d'alimenter la conception d'une nouvelle interface de catalogue.¹³



Diagramme 1 - Cycle de recherche Rochester

¹¹ Randall, R. et al. (2008). *The Next Generation of Academics: A Report on a Study Conducted at the University of Rochester*, <http://hdl.handle.net/1802/6053>

¹² Foster, Nancy F. & Susan Gibbons, eds. (2007). *Studying Students: The Undergraduate Research Project at the University of Rochester*. Chicago: ACRL Publications. <http://hdl.handle.net/1802/7520>

¹³ Foster, Nancy F. et al. (2011). *Scholarly Practice, Participatory Design and eXtensible Catalog*. Chicago: ACRL Publications. <http://hdl.handle.net/1802/12375>

En tant que partie prenante des projets d'enquêtes portant sur les pratiques de travail dans les bibliothèques de River Campus durant huit ans, j'ai eu le temps de réaliser qu'on pouvait distinguer plusieurs étapes dans ce processus (représentées dans le diagramme 1). Le cycle commence par l'identification d'une problématique, telle que "comment les étudiants composent leurs dissertations ?" Dr. Foster s'occupait ensuite de déterminer et de développer des méthodes nous permettant d'explorer la question, telles que des entretiens *in situ*, des exercices d'élicitation de photographies, des "charettes" de design et des journaux de bord universitaires. Ces méthodes devaient toutes respecter les normes et les protocoles établis aux Etats-Unis concernant la recherche sur des sujets humains, le tout sous le contrôle du comité d'éthique de l'Université de Rochester. La mise en oeuvre de ces méthodes d'enquête permettait de produire des données de différentes natures : des photographies, des dessins, des retranscriptions d'entretiens, des plans, des descriptions visionnaires d'outils, d'espaces et de services idéaux. Plusieurs équipes composées de personnels provenant de tous les services de la bibliothèque analysent ces données et développent des conclusions générales, comme par exemple le fait que les bibliothèques manquaient d'espaces collaboratifs d'apprentissage¹⁴ ou que les étudiants étaient largement ignorants des services et de l'expertise mis à leur disposition en la personne des bibliothécaires spécialisés dans une discipline (*subject librarians*).¹⁵ Lors de cette étape dans le cycle, ces résultats nécessitent qu'on leur apporte une réponse organisationnelle qui conduit à de vrais changements, qui vont d'une communication améliorée, des changements dans les bâtiments, à la création de nouveaux services et d'outils numériques.¹⁶ Le changement est difficile à adopter pour n'importe quelle culture organisationnelle et les bibliothèques de River Campus ne faisaient pas exception à la règle. Cependant, parce que ces changements étaient ancrés dans l'étude rigoureuse des usagers de la bibliothèque et que la direction des bibliothèques apportait un soutien entier à ce programme, une culture organisationnelle s'est progressivement développée qui incluait le besoin pour les bibliothèques de se repositionner continuellement par rapport à la très évolutive communauté universitaire qu'elle dessert. De surcroît, ces études ont montré comment nos hypothèses personnelles concernant les usagers de la bibliothèque, qui avaient orienté des décisions durant des années, étaient souvent incorrectes. Les pratiques du travail universitaire changent rapidement, en grande partie à cause des évolutions technologiques, et pourtant nous supposons souvent que nos propres expériences à l'université sont largement semblables à celles des étudiants d'aujourd'hui.

¹⁴ Gibbons, Susan & Nancy Foster. (2007). Library Design & Ethnography. In *Studying Students: The Undergraduate Research Project at the University of Rochester*. Chicago: ACRL Publications, p. 20-9. <http://hdl.handle.net/1802/7520>

¹⁵ Burns, Vicki & Kenn Harper. (2007). Asking Students About Their Research. In *Studying Students: The Undergraduate Research Project at the University of Rochester*. Chicago: ACRL Publications, p. 7-15. <http://hdl.handle.net/1802/7520>

¹⁶ Foster, Nancy F., Nora Dimmock & Alison Bersani. (2008). Participatory Design of Websites with Web Design Workshops. *Code4lib Journal*, 2. <http://journal.code4lib.org/articles/53>

Des exemples de la méthode de Rochester à l'œuvre

La puissance de la méthode de Rochester est peut-être plus aisément perceptible si on l'explique par quelques exemples de phase du cycle de recherche exposé dans le diagramme 1. Entre 2004 et 2006, les bibliothèques ont mené une étude ciblée sur les étudiants en licence. L'une des questions auquel nous souhaitions répondre était : que font les étudiants lorsqu'on leur donne une dissertation à faire ? Un groupe de volontaires fut identifié et le Dr. Foster fut en contact avec eux durant le semestre, leur demandant de l'informer de leurs progrès sur leurs dissertations. Lorsque ces dernières furent soumises à leurs professeurs pour évaluation, les étudiants furent interviewés individuellement par le Dr. Foster et il leur fut demandé de décrire en détail les activités réalisées lors de la recherche et de la rédaction de leur dissertation. En plus de ce récit oral, il a été demandé à chaque étudiant de dessiner les étapes sur une grande affiche.¹⁷ Lorsque les données provenant des entretiens et des dessins furent analysées, une étrange caractéristique émergea. De temps à autre l'étudiant impliquait l'un de ses parents lors de l'écriture du devoir, comme par exemple en lui demandant des conseils par rapport à la thèse principale de la dissertation ou en le sollicitant pour "éditer" son travail. Cette observation concordait avec un paradigme de relation enfant/parent émergeant alors dans la culture américaine, connu sous le terme de "parents hélicoptères", c'est-à-dire des parents encore très investis dans les activités de leurs enfants alors même que ces derniers ont quitté le cocon familial et sont à l'université.¹⁸ La réponse des bibliothèques à ce résultat fut de réfléchir à comment tirer profit de cette étroite relation enfant/parent afin de promouvoir les services de la bibliothèque.

Historiquement, les bibliothèques participaient à la semaine d'orientation pour les nouveaux étudiants, cette participation consistant en une brève présentation - de type cours magistral - des bibliothèques durant les premiers jours des étudiants sur le campus. L'efficacité de cette première introduction était discutable puisque les étudiants, qui venaient juste d'arriver sur le campus, étaient plus préoccupés par le bouleversement causé par leur transition vers l'université que par les supers collections et services proposés par les bibliothèques. En 2006, les bibliothèques ne participèrent pas à la semaine d'orientation et initièrent à la place la tradition d'organiser un petit-déjeuner pour les parents. L'objectif de cette rencontre était de faire passer un message clair aux parents à propos des diverses façons qu'ont les bibliothèques d'aider les étudiants lors de la recherche et de l'écriture de leurs travaux. Nous avons demandé aux parents de faire passer ce message à leurs fils et filles lorsqu'ils en ont besoin, en partant du principe que les parents auraient plus de chance de savoir avant nous quand les étudiants ont besoin de l'aide de la bibliothèque.

¹⁷ Briden, J., Vicki Burns & Ann Marshall. (2007). *Knowing Our Students: Undergraduates in Context*, presented at the Association of College and Research Libraries 13th National Conference, March 29th-April 1, 2007, Baltimore Maryland. http://docushare.lib.rochester.edu/docushare/dsweb/Get/Document-25072/Knowing_our_students_URochester.pdf

¹⁸ Strauss, William & Neil Howe. (2006). *Millennials and the Pop Culture*. Great Falls, Va; Life Course Associates.

Un deuxième exemple de l'impact de la méthode de Rochester est aussi fourni par le projet de recherche sur le niveau licence entre 2004 et 2006. L'une des autres problématiques étudiées par le projet était de savoir quelle était, à un niveau holistique, la vie d'un étudiant en licence à l'Université de Rochester ? En plus des observations, cartes, journaux de bord universitaires et des entretiens, le Dr. Foster avait recommandé l'utilisation d'appareils photos pour un projet d'élicitation de clichés.¹⁹ Des appareils jetables furent distribués à des étudiants ainsi qu'une liste de sujets dont ils devaient prendre des photos comme un endroit où vous vous sentez perdu dans la bibliothèque, votre lieu d'étude préféré, les choses que vous avez toujours sur vous et une photo de votre chambre comprenant votre ordinateur. Une fois les pellicules développées, le Dr. Foster faisait un entretien avec l'étudiant, utilisant les photographies comme des points de départ à des conversations plus larges relatives à la vie sur le campus.

Pour moi, l'une des tendances les plus frappantes était le fait que les photographies révélaient que les étudiants venaient sur le campus avec un ordinateur portable et non un ordinateur de bureau. Toutefois, cet ordinateur portable n'était pas inclus dans la photo qui montrait les objets que l'étudiant transportait toujours avec lui. Le coût d'installation et de maintenance de centaines de postes publics dans les bibliothèques était certes considérable, mais si les portables des étudiants restaient dans leur chambre, les bibliothèques n'avaient pas d'autre choix que de continuer à proposer des postes publics. Nous avons alors commencé à réfléchir à la transformation des bibliothèques en des lieux plus adaptés aux ordinateurs portables. A l'époque, le poids des portables était l'une des raisons pour laquelle les étudiants ne souhaitaient pas les transporter sur le campus mais les évolutions technologiques en matière de portables et de batteries ont considérablement réduit leur poids. L'autonomie des batteries était un autre obstacle à l'usage des portables, tout particulièrement dans la principale bibliothèque, la *Rush Rhees Library*, qui datait de 1930 et disposait de très peu de prises de courant. Lorsque nous avons demandé aux étudiants d'imaginer les espaces de leur bibliothèque idéale, nous avons remarqué des prises dessinées sur certaines des images. Les autres critères nécessaires à la création d'environnements plus propices aux portables comprenaient le wi-fi et des imprimantes utilisables à distance.

En 2007, les bibliothèques ont ouvert la *Gleason Library*, un espace rénové de 2137 m² au sein de la *Rush Rhees Library*, avec - entre autres - pour objectif de créer un lieu propice à l'utilisation d'ordinateurs portables. Le sol fut câblé afin de fournir des prises dans tout l'espace. Le ratio entre l'espace sur les tables et les sièges fut augmenté afin de donner de façon adéquate assez d'espace pour pouvoir loger sans difficulté un ordinateur portable. Un puissant signal wi-fi dans tout l'espace et des imprimantes à distance reçurent la priorité dans le cahier des charges technique. Le lieu était conçu pour n'accueillir que dix postes publics, mais ils se sont avérés être suffisant puisque les étudiants ont alors presque immédiatement apporté leurs portables. En moins d'un an, le pourcentage d'étudiants observés en train d'utiliser un

¹⁹ Briden, Judi. Photo Surveys: Eliciting More than You Knew to Ask For. In *Studying Students: The Undergraduate Research Project at the University of Rochester*. Chicago: ACRL Publications, p. 40-7. <http://hdl.handle.net/1802/7520>

portable dans la *Gleason Library* était de 49%.²⁰ Ce premier succès conduit à de petits projets d'équipement afin d'augmenter la quantité de sources d'électricité dans les magasins et dans la salle de référence, et de placer stratégiquement des tables près des prises. Lorsqu'une nouvelle prise ne pouvait pas être installée idéalement, des rallonges électriques étaient mises à disposition au bureau du prêt. La bibliothèque de l'Université de Yale vient en janvier 2012 d'achever la rénovation du Centre pour l'Information en Science et Science Sociale où des casiers ont été construits avec des prises intérieures pour permettre aux étudiants de recharger leurs portables, téléphones et autres appareils électroniques en toute sécurité.

Un troisième et dernier exemple de la méthode de Rochester à l'oeuvre émergea durant une étude de deux ans consacrée aux étudiants de niveau master et doctorat, entre 2007 et 2009. Afin d'explorer la question des freins à l'achèvement - et à la validation - d'un mémoire universitaire, des entretiens *in situ* furent réalisés avec des étudiants dans les lieux où ils travaillent le plus souvent à leurs recherches. Si les étudiants en sciences et en sciences sociales à l'Université de Rochester ont souvent un laboratoire ou un bureau sur le campus, les étudiants en humanités n'ont que très rarement un bureau sur le campus. De plus, les carrels d'étude restants des bibliothèques étaient à la disposition des enseignants-chercheurs et non à celle des étudiants. Les entretiens révélèrent un sens d'isolation parmi certains étudiants, tout particulièrement pour ceux qui vivaient et travaillaient en dehors des hébergements sur le campus et qui n'avaient pas constitué un groupe de soutien de pairs parmi leurs camarades. Nous avons alors réalisé que les bibliothèques pouvaient aider les étudiants à réussir en leur proposant des lieux d'étude réservés.

Des ateliers de design avec ces étudiants permirent de mieux définir la nature de l'espace dont ces derniers avaient besoin : tranquille, avec des chaises et des tables différentes, et un style adulte qui rappellerait celui du bureau d'un professeur plutôt que celui d'une salle d'étude pour des élèves en licence. Les étudiants en master et doctorat avaient aussi exprimé le désir que cet espace leur soit strictement réservé. Initialement, une telle demande semblait élitiste ; toutefois, lorsque nous avons creusé cette question, nous avons réalisé que les étudiants en master et doctorat jouaient plusieurs rôles (chargé de cours, assistant de recherche et tuteur). Les étudiants en master et doctorat cherchaient un endroit où ils pourraient se concentrer sur leur tâche principale, celle de la recherche et de l'écriture de leur mémoire ou thèse, sans être interrompu, en particulier par leurs propres étudiants qui leur demandent de l'aide. Les preuves recueillies concernant le besoin d'un espace dédié pour les masters et les doctorants étaient assez solides pour convaincre un fidèle soutien des bibliothèques de financer la rénovation d'une vieille salle négligée dans la Rush Rhee Library et sa transformation en un espace d'étude imposant pour les étudiants en master et doctorat.²¹ Avant même que la réhabilitation ne soit achevée, ce même donateur finançait la rénovation d'un second espace d'étude à la destination de ce public.²²

²⁰ Briden, Judi & Ann Marshall. (2010). Snapshots of Laptop Use in Academic Library. *Library High Tech*, 28(3), p. 447-453.

²¹ <http://www.rochester.edu/news/show.php?id=3476>

²² http://www.rochester.edu/pr/Review/V73N1/0305_messinger.html

Conclusion

Alors que de plus en plus de fournisseurs et services d'information concurrents grignotent l'offre traditionnelle des bibliothèques universitaires, il est essentiel que la bibliothèque s'aligne étroitement sur les besoins particuliers de son institution de tutelle. Cette tendance va probablement forcer les bibliothèques universitaires à devenir plus dissemblables que semblables, tout comme les universités s'efforcent de se distinguer les unes des autres. Les bibliothécaires ne peuvent pas s'appuyer uniquement sur leurs propres expériences universitaires pour alimenter la conception et la prestation des services des bibliothèques universitaires contemporaines. La technologie et un paysage éducationnel particulièrement évolutif ont rendu nos expériences universitaires largement anachroniques.

Le succès de cette opération à l'Université de Rochester a prouvé qu'une meilleure compréhension, appréciation, des besoins universitaires des usagers des bibliothèques n'est ni trop dure ni trop chère à obtenir, mais particulièrement saisissante. Même si les résultats des enquêtes menées à Rochester sont valables seulement pour la communauté de l'Université de Rochester, les méthodes de recherche utilisées peuvent être et ont été appliquées de manière fructueuse pour l'étude d'usagers sur d'autres campus comme l'illustre la carte AnthroLib (Diagramme 2).²³

Il est clair que la méthode de Rochester ne quantifiera pas le retour sur investissement précis que reçoit une université pour chaque dollar ou euro dépensé pour sa bibliothèque. Cependant, la méthode de Rochester peut fournir les bases pour une prise de décision fondée sur des preuves et être un catalyste pour un changement organisationnel. Dans le bon environnement organisationnel, les résultats peuvent être un meilleur alignement - et plus manifeste - entre une bibliothèque universitaire et sa tutelle, faisant taire ainsi les débats sur la nécessité d'une bonne bibliothèque pour une bonne université.

²³ <http://www.library.rochester.edu/anthrolib/>

The University of Rochester's River Campus Libraries use a participatory design process to build and improve library spaces, services and technology. The following links take you to information about participatory design in academic libraries and higher education. The map shows where others are doing projects that build on this work. The bibliography includes a range of descriptive and theoretical work related to these projects.

Anthrolib Bibliography
 A collection of books, articles, sites and other resources related to user research in libraries and higher education.

Anthrolib Listserv
 Using ethnographic methods in library and higher education assessment.

American University of Cairo

Participatory design of library, American University of Cairo, Cairo, Egypt

American University of Central Asia

Participatory design of the library and curriculum design, American University of Central Asia, Bishkek, Kyrgyzstan

American University of Nigeria

Participatory design of American University of Nigeria Library (Yola, Nigeria)

Map controls: Map, Satellite, Terrain

Scale: 2000 mi / 2000 km

Map data ©2012 MapLink, Tele Atlas - Terms of Use

Diagramme 2 – Carte AnthroLib