

L'articulation entre enquêtes qualitatives et quantitatives : l'exemple des études menées à la Bibliothèque nationale de France

Romuald RIPON *

Le projet de construire une bibliothèque « d'un type entièrement nouveau », selon l'expression de ses concepteurs, avait motivé une grande enquête sur les lecteurs de la Bibliothèque Nationale (BN), rue de Richelieu. Mais c'est à l'ouverture du nouveau site Tolbiac-François-Mitterrand en décembre 1996, que les études de public à la Bibliothèque nationale de France (BnF) se sont fortement développées ¹. Une enquête périodique d'observation de la composition, des pratiques et de la satisfaction des différents publics de ce site, lecteurs et visiteurs, a été mise en place en 1997. Elle a été renouvelée en janvier 1999 et en avril 2000. D'autres enquêtes sur des sujets plus ciblés (public de certaines expositions, perception de la signalétique des espaces, attentes en matière de jour et horaires d'ouverture de la bibliothèque de recherche...) sont venues compléter ce dispositif. En 2000, l'établissement a consacré environ 600 000 francs à ces études. Conduites par la délégation à la stratégie, le choix des sujets et leur suivi s'effectuent avec les autres directions et délégations de la BnF.

Ce texte présentera brièvement quelques exemples d'études qualitatives menées récemment à la BnF. En règle générale, ces études accompagnent et complètent la réalisation d'un sondage quantitatif effectué par questionnaire. Il sera intéressant de préciser l'apport spécifique des enquêtes dites « qualitatives » ainsi que leur articulation avec des méthodes quantitatives. Les études réalisées à la BnF, qui ne prétendent nullement à l'originalité ni à être des modèles absolus sur le plan méthodologique, offrent néanmoins un panel suffisamment vaste au sein duquel on peut distinguer trois principaux types de techniques qualitatives : l'entretien semi-directif, l'observation ethnographique et l'analyse lexicale.

* Romuald Ripon est chargé de mission à la Délégation à la stratégie de la BnF.

1. Dans cet article, nous utiliserons selon le cas BN ou BnF.

Les entretiens semi-directifs en complément d'un questionnaire

L'entretien semi-directif est une des techniques qualitatives les plus fréquemment utilisées. Il permet de centrer le discours des personnes interrogées autour de différents thèmes définis au préalable par les enquêteurs et consignés dans un guide d'entretien. Il s'oppose en cela à l'entretien non directif qui se déroule très librement à partir d'une question. Ce type d'entretien permet ainsi de compléter les résultats obtenus par un sondage quantitatif en apportant une richesse et une précision plus grandes dans les informations recueillies, grâce notamment à la puissance évocatrice des citations et aux possibilités de relance et d'interaction dans la communication entre interviewé et interviewer. Sans pouvoir chiffrer précisément dans quelles proportions tel jugement ou telle manière de vivre et de s'approprier un espace se répète, l'entretien révèle souvent l'existence de discours et de représentations profondément inscrits dans l'esprit des personnes interrogées et qui ne peuvent que rarement s'exprimer à travers un questionnaire.

L'enquête sur les lecteurs de la BN-Richelieu effectuée en 1992-1993 en est un bon exemple². Réalisée par l'Institut Louis-Harris et l'École normale supérieure et placée sous la responsabilité de Christian Baudelot et de Claire Verry, elle comprend 4 500 questionnaires auto-administrés, complétés par une trentaine d'entretiens semi-directifs. Les thèmes abordés dans les entretiens portent sur l'ensemble des raisons pour lesquelles les lecteurs se rendent à la BN et plus particulièrement sur l'utilité de la bibliothèque (avantages en termes de services, de documents, d'efficacité dans le travail) et sur la manière dont les lecteurs perçoivent les avantages et les contraintes liés au lieu (files d'attente, parcours, problèmes d'accréditation, « labyrinthe » des catalogues, etc.).

En plus des précisions obtenues sur ces différents points, le dépouillement des entretiens met en évidence l'existence d'un rapport très affectif entre certains lecteurs et la bibliothèque. Les auteurs de l'enquête relèvent notamment que les termes employés par de nombreux lecteurs appartiennent au registre de l'amour et certains révèlent une réelle angoisse face à la perspective, encore lointaine mais inexorable, du déplacement vers le site Tolbiac. Le caractère « sacré » attribué à l'espace de la BN se reflète aussi dans la récurrence du thème du recueillement nécessaire à la consultation d'ouvrages, la BN étant d'ailleurs souvent opposée à la BPI sur ce point. De plus, le caractère « hors du temps » de ce lieu chargé d'histoire permet, selon certains, d'entrer plus aisément en communication avec l'Histoire et par conséquent d'en faciliter l'étude. Il est évidemment beaucoup plus difficile avec un questionnaire de faire ressortir ces dimensions très personnelles de la relation qui s'est établie entre la BN et certains lecteurs.

Les différentes enquêtes menées sur le site Tolbiac depuis son ouverture ont souvent été accompagnées d'un volet qualitatif incluant une série d'entretiens semi-directifs. Celle réalisée en janvier 1999 après l'ouverture, à l'automne 1998, du

2. Christian BAUDELLOT, Claire VERRY, « Profession : lecteur ? Résultats d'une enquête sur les lecteurs de la Bibliothèque nationale », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 39, n° 4, 1994.

rez-de-jardin comprend ainsi 24 entretiens approfondis (de 90 minutes) avec les lecteurs de ce nouvel espace. Les résultats montrent, par exemple, que la thématique du recueillement est toujours présente et que la nouveauté du lieu, ses caractéristiques physiques et son aspect encore « vierge de toute histoire » jouent un grand rôle dans les représentations et les pratiques des usagers. Ils permettent en outre de distinguer les lecteurs franchement réfractaires à ce nouvel environnement de ceux plus « adaptables » et des « enthousiastes ». Ils dévoilent également une diversité de stratégies d'adaptation au lieu et aux contraintes de l'informatique, de recours au personnel (habitudes, repères, etc.). Enfin, le rapport au temps et notamment le regret « de perdre du temps » (à cause de l'informatique encore balbutiante à l'époque et des distances à parcourir) sont fréquemment évoqués, ainsi que certains motifs d'insatisfaction liés au confort et à l'environnement (quelques nuisances sonores venant perturber le silence impressionnant des salles de lecture, le manque de convivialité des clubs chercheurs, etc.).

En janvier 1999, toujours, une autre série de 22 entretiens a été réalisée pour comprendre les raisons de la fréquentation du haut-de-jardin par de nombreux lecteurs accrédités « recherche », l'analyse du questionnaire ayant en effet révélé que les lecteurs de cet espace sont en grande majorité (à 80 %) titulaires d'une carte annuelle « recherche ». Ce n'est donc pas pour économiser le nombre d'entrées des autres titres d'accès limités à 2 ou 12 jours que ces lecteurs se rendent en haut-de-jardin. Cette enquête qualitative, motivée cette fois-ci par un résultat émanant de l'étude quantitative, a mis en évidence trois types d'usage du haut-de-jardin par ces lecteurs : les « novices » utilisent le haut-de-jardin comme un lieu initiatique et transitoire facilitant ainsi l'accès et l'usage du rez-de-jardin ; les « réfractaires » utilisent quant à eux le haut-de-jardin comme un refuge et comme un moyen d'échapper aux difficultés rencontrées à l'ouverture du rez-de-jardin ; enfin, certains usagers, grands utilisateurs de la BnF, se rendent sur les deux niveaux de la bibliothèque pour consulter en complémentarité les fonds en accès libre.

La dernière enquête (avril 2000) fait appel également à des entretiens semi-directifs pour approfondir cette fois la question des usages des collections en accès libre : 25 entretiens (d'une durée de 60 à 90 minutes) ont été menés auprès de lecteurs du rez-de-jardin et 25 auprès de lecteurs du haut-de-jardin. Une ventilation par critères thématiques (disciplines de recherche ou d'étude) et socio-démographiques (sexe, âge) a permis de construire ces deux échantillons et de leur donner une relative représentativité. Cette étude a aussi été l'occasion d'interroger des lecteurs sur les raisons de leur faible fréquentation des expositions de la BnF (15 % seulement des visiteurs des expositions sont des lecteurs possédant une carte en cours de validité) alors que l'accès aux expositions est gratuit pour la plupart d'entre eux. En complément, 25 visiteurs de l'exposition *Utopie* ont été interrogés sur l'image, l'identité et la visibilité des expositions de la BnF. L'analyse « à chaud » de ces entretiens a également permis d'alimenter le questionnaire passé ensuite auprès des lecteurs et des visiteurs et de construire une

série de catégories permettant de décrire les expositions à partir de qualificatifs tels que original/pédagogique/distrayant/savant, etc.

Les apports de l'entretien qualitatif, notamment semi-directif, sont donc nombreux et importants pour éclairer l'interprétation des résultats d'une enquête et pour préparer des outils d'investigation quantitatifs, ou encore pour aider à répondre à une nouvelle question posée lors de l'analyse d'un questionnaire.

L'observation ethnographique

L'observation dite « ethnographique » est une autre technique fréquemment employée à la BnF. Il s'agit généralement de décrire des comportements d'usagers : parcours des visiteurs d'une exposition, pratiques de lecture ou de consultation de postes informatiques, etc. Comme pour l'entretien, les informations recueillies par les observations permettent de préparer l'élaboration d'un questionnaire et peuvent être analysées également de manière indépendante. On peut distinguer deux grandes catégories d'observation.

Les observations que l'on pourrait appeler « suivi d'un parcours » et qui peuvent revêtir plusieurs formes

- Suivi chronométré et exhaustif du parcours des visiteurs, par exemple dans les expositions. Ce travail permet de dégager les parties de l'exposition qui ont le plus retenu l'attention (avec le calcul des temps d'arrêt moyens devant un objet, un panneau explicatif, etc.) et d'évaluer la compréhension de la muséographie. Des typologies peuvent également être dégagées : visiteurs méticuleux soucieux de suivre l'intégralité de l'exposition, visiteurs sautant systématiquement certaines parties, visiteurs effectuant fréquemment des retours en arrière, etc.
- Suivi (en général non chronométré) du parcours des lecteurs d'un point à un autre de la bibliothèque en vue de repérer les hésitations, erreurs, incompréhensions de la signalétique des espaces, etc. Des observations ont ainsi été effectuées en janvier 1999 sur des lecteurs du rez-de-jardin depuis leur arrivée au vestiaire jusqu'aux salles de lecture. D'autres observations ont été réalisées en 1997 sur les parcours des usagers depuis l'esplanade et ont été suivies d'un recueil des réactions concernant les files d'attente pour l'accès aux salles de lecture du haut-jardin.

Les observations « panoramiques », qui s'étalent souvent sur plusieurs jours, dans différentes salles de la bibliothèque

Il s'agit pour l'observateur de noter les mouvements et les comportements des usagers à partir d'un point fixe mais en faisant varier les salles de lecture, comme, par exemple, dans le cas de l'étude sur l'utilisation des fonds en accès libre en avril 2000. Ces observations peuvent d'ailleurs révéler d'autres aspects liés à l'en-

vironnement des salles tels que l'usage quelque peu détourné des déambulateurs du rez-de-jardin comme lieu de détente, de conversation et d'utilisation de téléphones portables...

Les observations panoramiques ou les suivis de parcours sont souvent prolongés par un bref entretien avec les personnes pour connaître leurs caractéristiques et leurs motivations. Le fait d'annoncer ou non à un lecteur qu'il va faire l'objet d'un suivi n'est bien évidemment pas sans incidence sur le déroulement des opérations. À la BnF, ces observations se font habituellement à l'insu des personnes avant l'entretien final, procédure en général bien accueillie. Mais il peut aussi s'avérer nécessaire de prévenir les observés : une autre enquête portant sur l'utilisation des cédéroms et de l'internet dans les salles de lecture a conduit à des observations sur écran où l'observateur s'annonçait et se faisait expliquer par la personne observée le détail de ses opérations de consultation.

L'analyse lexicale

Ce troisième point se situe davantage à la frontière entre le quantitatif et le qualitatif. La méthode d'analyse lexicale est utilisée à partir de questionnaires (ou d'entretiens saisis sur ordinateur) et s'applique à des questions ouvertes traitées de manière plus approfondie qui vont être croisées avec d'autres variables comme le sexe, l'âge, la profession, etc.

La question « Si vous deviez expliquer à quelqu'un ce qu'est la BnF, que diriez-vous ? » a été insérée dans le questionnaire de l'enquête périodique de satisfaction. Elle permet d'identifier les images et les représentations attribuées à la BnF par ses publics. Le traitement de cette question ouverte consiste classiquement à recoder les expressions ainsi obtenues en différentes catégories. Celles-ci sont ensuite croisées avec d'autres variables afin de dégager les facteurs qui influencent les différentes images de la BnF. On obtient ainsi différents types de représentations de la BnF : les représentations par le monument, par l'utilité du lieu, par le cadre (confort de travail), par la comparaison, par la critique... L'intérêt de cette méthode est aussi de pouvoir disposer des expressions énoncées par les personnes interrogées qui sont souvent riches en contenu et qui donnent un côté plus vivant à l'analyse statistique.

Autre exemple, les questions « Qu'avez-vous le plus aimé/le moins aimé ? » ont été posées dans une enquête, par questionnaires auto-administrés, auprès de visiteurs de certaines expositions durant l'hiver 1999-2000. Il n'était pas certain au départ que ce genre de question très ouverte allait permettre d'obtenir des informations suffisamment nombreuses et exploitables. La surprise a été de constater que les taux de réponse ont été de 78 % pour la question « Qu'avez-vous le plus aimé ? » et de 34 % pour « Qu'avez-vous le moins aimé ». Une totalité de 2 400 items (pour 2 000 questionnaires au total) concernant la première question ont donc pu être recueillis et traités par analyse lexicale avec des résultats détaillés très intéressants pour les concepteurs des expositions, comme l'appré-

ciation de tels types d'objets ou de présentation selon différents types de public (scolaires, retraités, actifs, etc.).

L'enquête réalisée par l'Institut Louis Harris et l'école normale supérieure en 1992-1993 comportait déjà une partie importante consacrée à l'analyse lexicale et plus particulièrement à propos des sujets de recherche des usagers de la BN. Sur 4 000 réponses relevées dans les questionnaires, un corpus de 2 000 réponses (soit 24 000 mots) a été extrait et a fait l'objet d'une analyse permettant de calculer les occurrences des termes utilisés. Christian Baudelot et son équipe ont ainsi pu identifier cinq registres déterminants construits autour des notions de :

- temps (périodes couvertes par le sujet de recherche) ;
- espace (ou aires géographiques de la recherche) ;
- discipline ;
- objets ;
- activité (mémoire, thèse, article, etc.).

Cette analyse lexicale, complétée par une analyse factorielle des correspondances prenant en compte les données sociodémographiques de la population interrogée, a permis d'identifier deux variables particulièrement discriminantes : le niveau atteint dans le parcours universitaire et le sexe de la personne interrogée. Il ressort notamment que les sujets de recherche des étudiants étaient plutôt liés à la musique et aux questions d'ordre politique alors que ceux des étudiantes portaient plus sur les arts et notamment sur les arts plastiques. En revanche, les populations non universitaires se sont montrées plutôt intéressées par des sujets relatifs au XX^e siècle et portant sur l'architecture, le théâtre, les biographies, etc.

L'éventail des techniques qualitatives utilisées dans les études de public à la BnF est donc relativement vaste mais incomplet. Les récits de vie, les entretiens de groupe ou l'observation dite « participante » n'ont pu encore être expérimentés, mais le seront peut-être ultérieurement selon l'évolution des besoins d'études. L'apport des approches qualitatives a été et reste en tout cas très important pour comprendre les publics à la BnF comme dans bien d'autres établissements ou institutions culturels. Il est désormais difficile de concevoir un dispositif d'enquête sans y adjoindre un volet qualitatif soit pour préparer la construction d'un questionnaire, soit pour compléter et préciser les informations données par celui-ci. Mais ces méthodes peuvent bien entendu être utilisées indépendamment d'un questionnaire en fonction des objectifs d'une enquête et aussi parfois des contraintes financières, puisque les méthodes qualitatives sont souvent moins onéreuses que la passation et le traitement d'un questionnaire en face à face... Leur limite tient souvent à l'interprétation des résultats qui fait appel aux talents du chercheur, sociologue ou psychosociologue, pour élaborer des catégories ou repérer des tendances au sein de discours souvent très hétérogènes, avec des risques plus grands d'y introduire de la subjectivité que sur la base de données statistiques... Néanmoins, ces méthodes ont largement fait la preuve de leur utilité et de leur fiabilité. La question n'est plus désormais de savoir laquelle a le plus de vertu pour faire jaillir la vérité sociologique mais bien plutôt d'utiliser toute une palette de techniques complémentaires.

Le recours à l'image filmée (cinéma ou vidéo) est une autre forme d'investigation qualitative également très intéressante. Cette image peut en effet restituer une masse d'informations très importante, avec davantage de détails que ce que l'on peut obtenir par une observation ethnographique classique qui se heurte au passage du visuel à l'écrit. La principale difficulté méthodologique tient sans doute au positionnement de l'observateur/réalisateur et metteur en scène, selon que celui-ci adopte un point de vue plus ou moins neutre. L'important comme pour toute observation est de pouvoir rendre explicite ses choix méthodologiques pour éviter de perturber l'analyse par un positionnement trop ambigu. Signalons qu'une observation filmée a été réalisée par un chercheur en ethnologie au CNRS (à l'initiative de ce dernier) sur l'utilisation de la salle des catalogues de l'ancienne BN-Richelieu. Ce film constitue aussi un témoignage intéressant sur l'ambiance de cette bibliothèque avant l'ouverture du site Tolbiac.

La Bibliothèque nationale de France

Date de création : 1994 (ouverture au public le 16 décembre 1996)

Mission

« Collecter, cataloguer et enrichir dans tous les champs de la connaissance, le patrimoine national, en particulier le patrimoine de langue française ou relatif à la civilisation française. Assurer l'accès du plus grand nombre aux collections » (*extrait du décret du 3 janvier 1994*).

Activités

- ▣ La BnF se compose de 5 sites principaux recevant du public :
 - le site Richelieu (collections spécialisées : manuscrits, estampes, photographies, musique imprimée, cartes et plans, arts du spectacle, monnaies et médailles) ;
 - la bibliothèque de l'Arsenal ;
 - la bibliothèque-musée de l'Opéra ;
 - la maison Jean-Vilar (Avignon) ;
 - le site François-Mitterrand.
- ▣ Données concernant le site François-Mitterrand :
 - surface utile : 300 000 m² ;
 - salles de lecture :
 - haut-de-jardin (accessible à partir de 16 ans) : 1 645 places, 254 000 documents en accès libre ;
 - rez-de-jardin (bibliothèque de recherche accessible à partir de 18 ans après accréditation) : 1 900 places, 290 000 documents en accès libre et 12 millions de documents patrimoniaux ;
 - expositions : 14 expositions en 1999 (sites Richelieu, Opéra et François-Mitterrand) ;
 - site web : www.bnf.fr

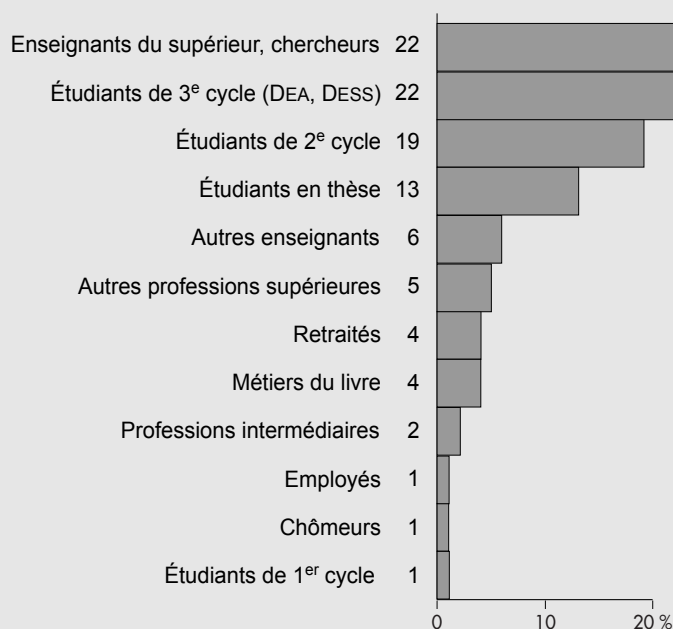
Fréquentation

- ▣ La fréquentation moyenne annuelle de la bibliothèque François-Mitterrand se répartissait ainsi en 1999 :
 - salles de lecture (nombre de lecteurs par jour)
 - haut-de-jardin : 2 500 ;
 - rez-de-jardin : 920 ;
 - départements spécialisés (Richelieu, Arsenal, Opéra, Avignon) : 320 ;
 - expositions (1999) : 185 000 entrées.
- ▣ Environ 10 % des lecteurs étaient venus pour la première fois au moment de l'enquête, mais deux lecteurs sur trois se rendent à la BnF plusieurs fois par semaine.
- ▣ Les visiteurs du site François-Mitterrand se distinguent des lecteurs du haut-de-jardin notamment par leur moyenne d'âge (40 ans contre 24 ans), par la

proportion plus importante de personnes actives (surtout des membres des professions intellectuelles supérieures ou intermédiaires) et des retraités.

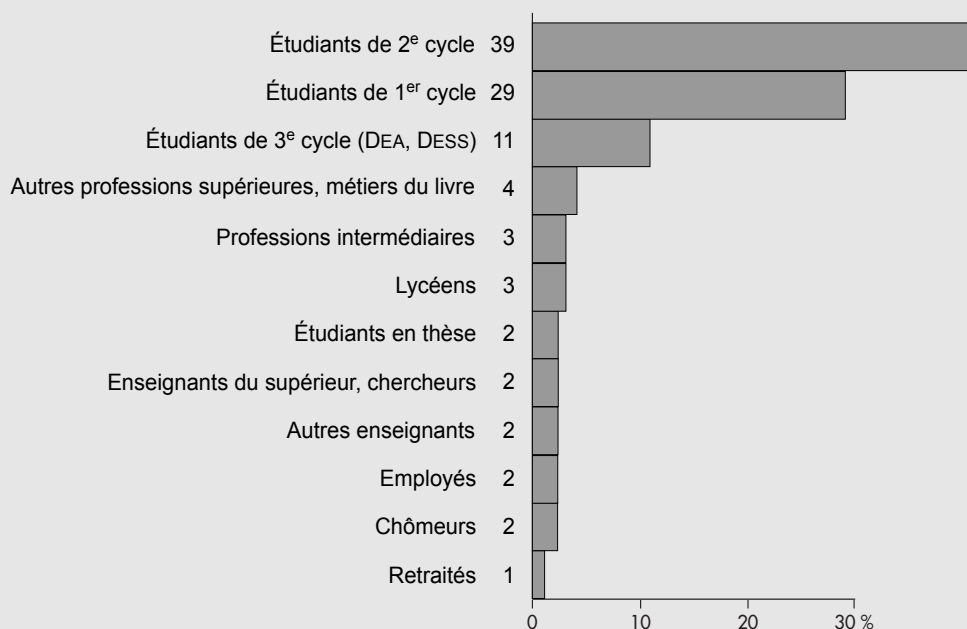
Principaux traits sociologiques des visiteurs de la BnF

Situation professionnelle des lecteurs du rez-de-jardin



Source : *Enquête de fréquentation sur le site François-Mitterrand* (BnF, avril 2000).

Situation professionnelle des lecteurs du haut-de-jardin



Source : *Enquête de fréquentation sur le site François-Mitterrand* (BnF, avril 2000).

Études

- ▣ Budget annuel moyen : 600 000 francs.
- ▣ Type d'études engagées : observation périodique des publics par sondage (profils, pratiques, satisfaction) en 1997, 1999 et 2000 ; étude prospective sur les scénarios d'ouverture de la bibliothèque de recherche en 1999 ; étude qualitative et quantitative sur les visiteurs des expositions en 1999 et 2000.
- ▣ Projets 2001 : enquête sur les publics des départements spécialisés (Richelieu, Arsenal et Opéra), étude des publics de l'été sur le site François-Mitterrand, enquête en ligne sur les internautes du site www.bnf.fr