

# BULAC

[도서관] [शिक्षक] [അക്കാദമിക്] [ሥልጣኔ]

Bibliothèque universitaire  
des langues et civilisations



## ENQUÊTE SUR LA DISPONIBILITÉ DES PLACES AU REZ-DE-CHAUSSÉE

Mai 2019

Clément Tisserant

Version : 10/09/2019



## TABLE DES MATIÈRES

1. MÉTHODOLOGIE.....	3
2. PROFIL DES RÉPONDANTS.....	4
3. DISPONIBILITÉ DES PLACES AU REZ-DE-CHAUSSÉE.....	7
4. CONNAISSANCE DU SYSTÈME DE RÉSERVATION.....	10
5. USAGES DANS LA RÉSERVATION AU REZ-DE-CHAUSSÉE.....	11
6. CONCLUSION.....	12

### 1. MÉTHODOLOGIE

---

L'enquête a été administrée du lundi 20 au samedi 25 mai 2019. Entre 6 et 9 questions (en fonction des réponses données) ont été posées à des lecteurs tirés au sort parmi les usagers du rez-de-chaussée. Les réponses ont été recueillies par 17 agents volontaires à l'aide d'une application installée sur des tablettes ; une version du questionnaire en anglais était disponible mais elle n'a pas été utilisée.

La période de recueil des données correspondait à la première semaine des partiels de l'Inalco, alors que les épreuves étaient achevées dans la majorité des établissements universitaires franciliens. Pour la BULAC, cette période correspond à un tassement du nombre de lecteurs (un peu plus de 4 000 visiteurs uniques sur la semaine), mais sans atteindre la baisse importante qu'on observe dès le début du mois de juin.

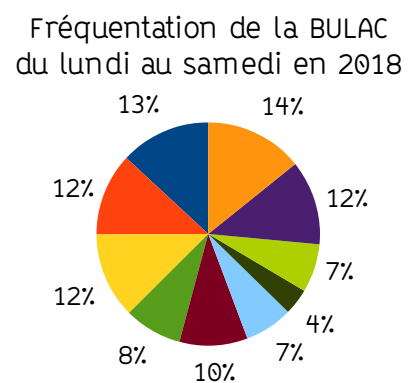
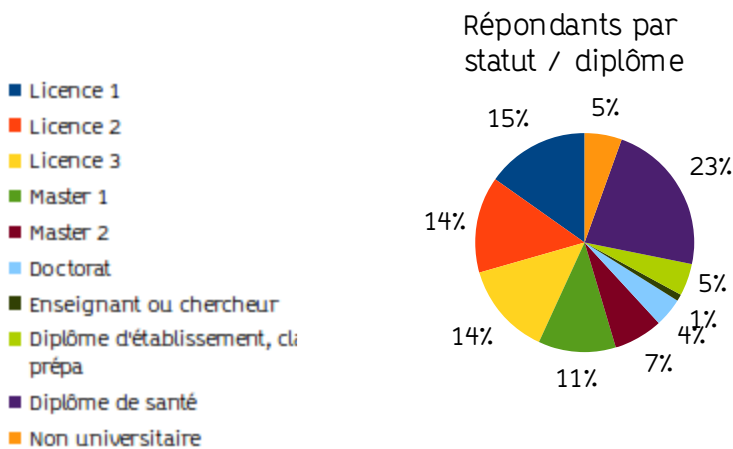
401 réponses ont été récoltées sur 36 heures. La répartition sur la semaine du nombre de réponses recueillies est présentée dans le tableau ci-dessous ; aucune plage entre 20h et 22h n'a été couverte.

	Nb de plage d'une heure effectuées	Nb de réponses recueillies
Lundi	8	87
Mardi	8	101
Mercredi	5	56
Jeudi	8	93
Vendredi	4	30
Samedi	3	34

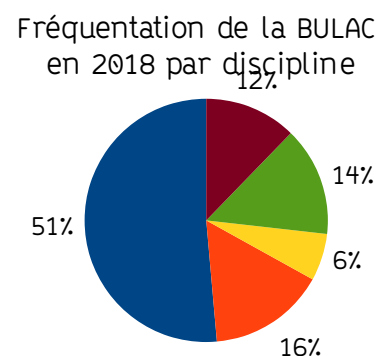
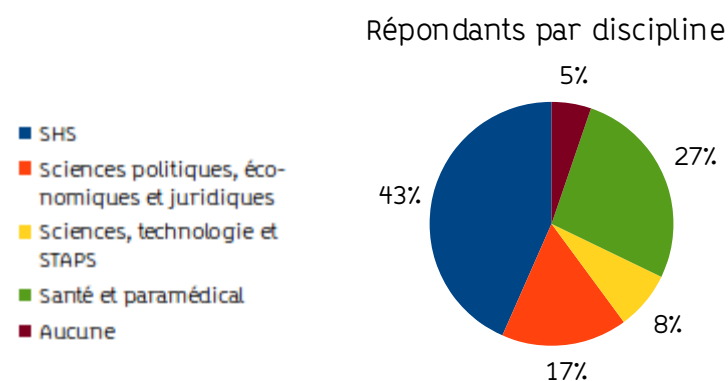
Très peu de lecteurs ont refusé de répondre à l'enquête ; le tirage au sort des répondants garantit donc une représentation égale des différents profils de lecteurs par rapport à la fréquentation réelle du rez-de-chaussée cette semaine. En revanche, au fur et à mesure de la semaine, un nombre croissants des lecteurs sollicités déclinaient l'invitation car ils avaient déjà participé.

## 2. PROFIL DES RÉPONDANTS

Parmi les répondants, les étudiants en santé sont sur-représentés, aux dépens des non-universitaires, qui étaient moins présents au rez-de-chaussée sur cette semaine du 20 mai. On peut émettre l'hypothèse que la présence des étudiants de santé à la fin du mois de mai au rez-de-chaussée est renforcée par le fait que la pression sur les places est moindre, et donc l'utilisation de la réservation plus éparse.

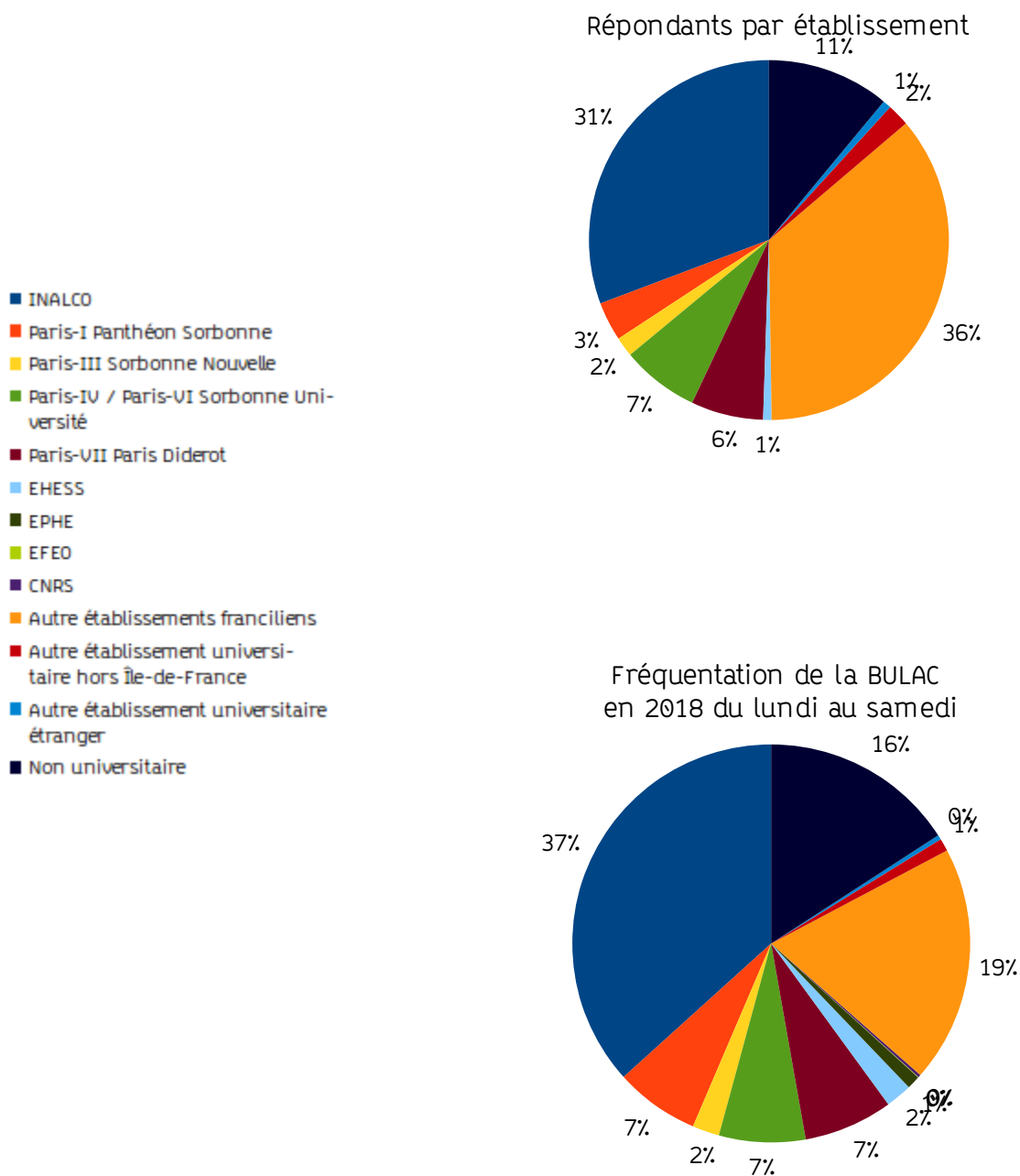


Cet écart se retrouve dans la répartition des répondants par disciplines, où les sciences humaines et sociales sont moins présentes que sur les chiffres de fréquentation de 2018.



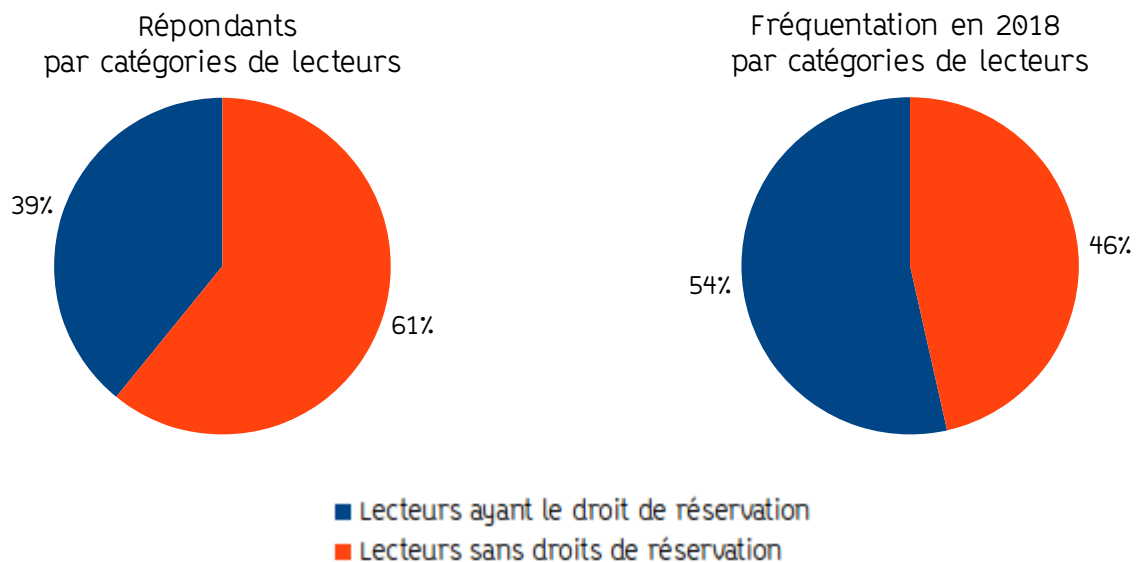
## Enquête sur la disponibilité des places au rez-de-chaussée

En ce qui concerne le rattachement institutionnel, les lecteurs des établissements franciliens hors-GIP sont largement sur-représentés parmi les répondants à l'enquête. Les étudiants de l'Inalco, de Paris I, ainsi que les publics non universitaires sont proportionnellement moins présents dans l'enquête que dans les statistiques de fréquentation.



## Enquête sur la disponibilité des places au rez-de-chaussée

Au final, les étudiants ayant le droit de réserver des places au rez-de-chaussée sont sous-représentés dans l'enquête par rapport à leur fréquentation globale de la bibliothèque.

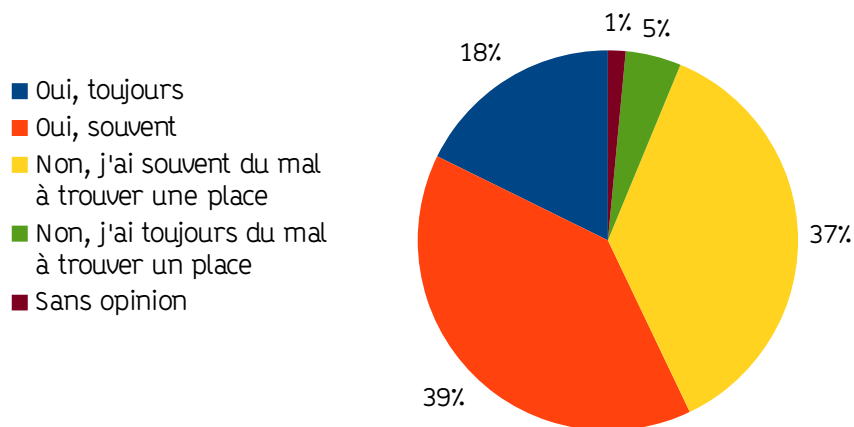


### 3. DISPONIBILITÉ DES PLACES AU REZ-DE-CHAUSSÉE

---

La disponibilité des places n'est pas un sujet qui laisse les lecteurs indifférents : 99 % des sondés ont exprimé un avis sur cette question. 57 % des lecteurs déclarent trouver facilement une place au rez-de-chaussée de la BULAC. Seuls 5 % déclarent rencontrer systématiquement des difficultés pour trouver une place.

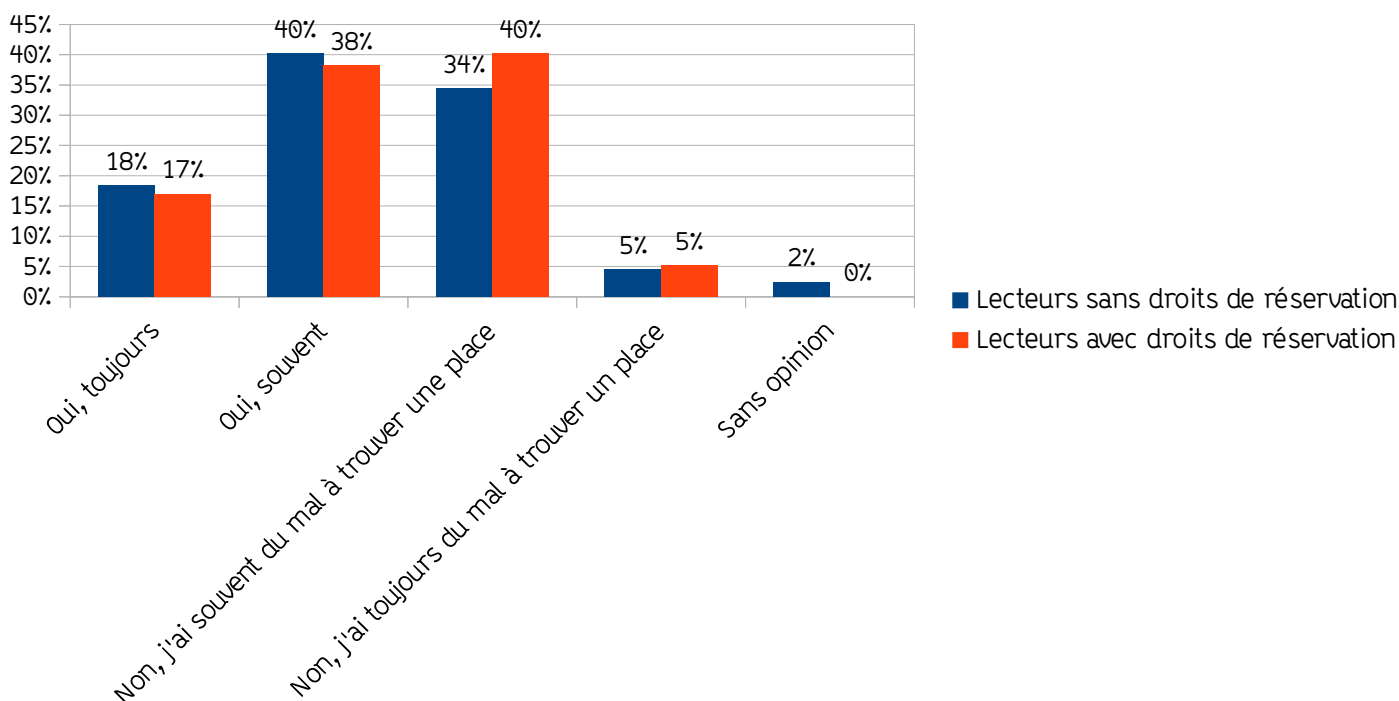
En général, trouvez-vous aisément  
une place au RDC de la BULAC ?



## Enquête sur la disponibilité des places au rez-de-chaussée

Force est de constater que neuf mois après la mise en réservation de 80 % des places du rez-de-chaussée, le droit de réservation ne semble pas avoir d'impact sur le sentiment de disponibilité des sièges. Paradoxalement, les lecteurs sans droits sont proportionnellement légèrement plus nombreux à déclarer trouver aisément une place à cet étage.

En général, trouvez-vous aisément une place au RDC de la BULAC ?



Ce constat n'est pas nouveau. Il avait déjà pu être fait à l'occasion de la dernière enquête générale auprès des publics<sup>1</sup>, dans laquelle 36 % des lecteurs « orientalistes », parmi lesquels les titulaires des droits de réservation sont sur-représentés, se déclaraient insatisfaits de la disponibilité des places, contre seulement 20 % des lecteurs « non-orientalistes ». L'explication la plus probable est sans doute le lien à établir entre le ressenti en terme de disponibilité des places et le sentiment de légitimité du lecteur au sein de la bibliothèque : pour un usager de la bibliothèque ayant un sentiment d'appropriation fort de cet espace, toute place occupée est une contrainte ; pour un usager dont l'occupation de la salle de lecture est, à ses propres yeux, moins évidente, toute place libre est une opportunité.

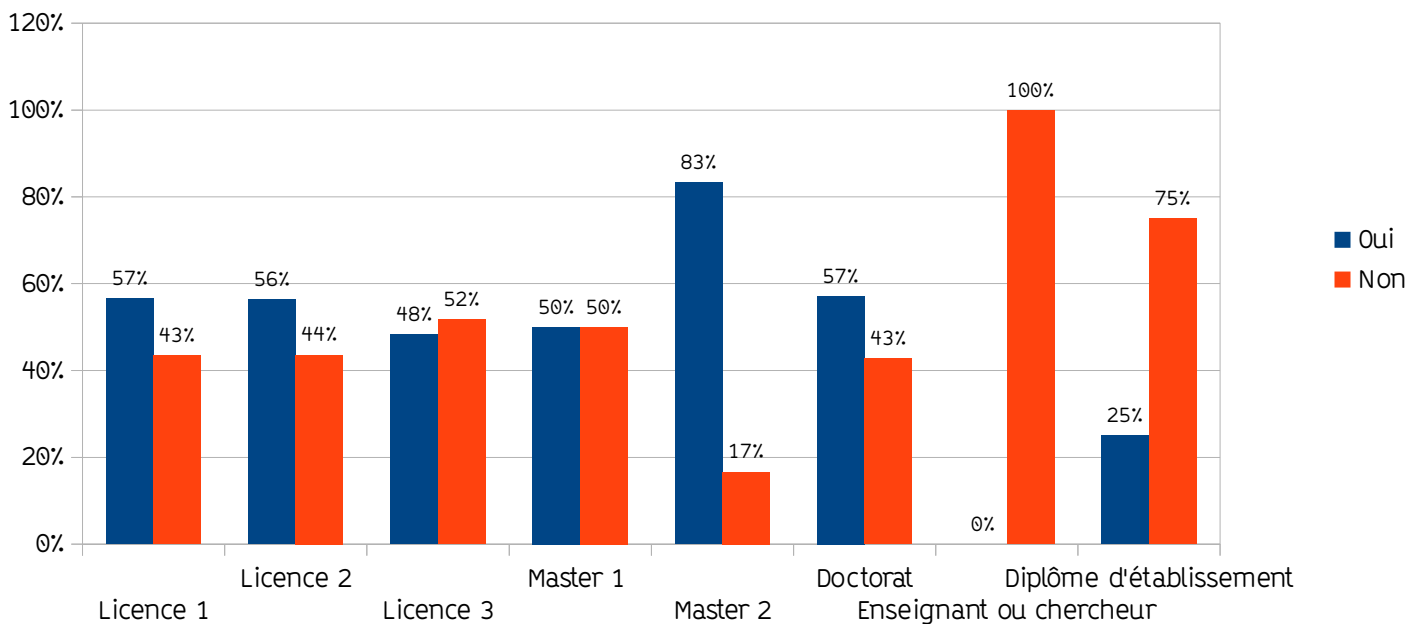
L'examen des résultats par disciplines ou établissements vient appuyer cette hypothèse : seuls 51 % des étudiants de l'Inalco sondés déclarent trouver aisément une place (contre 55 % en moyenne pour les lecteurs avec un droit de réservation) ; à l'autre bout, 62 % des étudiants de santé affichent leur satisfaction sur ce sujet.

1 Les résultats de cette enquête sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.bulac.fr/preparer-sa-venue/sinformer/enquetes-de-satisfaction-des-publics/enquete-des-publics-2017/>



Si on considère les réponses en fonction du niveau d'étude parmi les répondants qui disposent du droit de réservation, le ressenti en termes de disponibilité des places est à peu près stable de la licence 1 au Master 1. Les écarts qu'on observe ensuite pour les autres catégories doivent être considérés avec prudence, car les résultats se basent sur des panels qui rassemblent chaque fois moins de 20 répondants<sup>2</sup>.

En général, trouvez-vous aisément une place au RDC de la BULAC ?  
[Lecteurs avec droits de réservation]



Ces données offrent un bilan surprenant de la mise en réservation des places au rez-de-chaussée. L'enquête générale des publics ne comporte pas de questions spécifiques sur cet étage, et ne permet donc pas d'évaluer l'impact de ce nouveau service. La mise en réservation ne semble pas avoir eu d'effet radical sur le sentiment de disponibilité des places pour les lecteurs qui en bénéficient. C'est notamment le cas chez les licences, qui affichent encore un taux d'insatisfaction important sur cette question, alors même qu'ils en sont les premiers bénéficiaires (ils ne disposent pas du droit de réservation des places du rez-de-jardin) et les premiers usagers<sup>3</sup>. En revanche, l'effet négatif en termes de perception, qu'on aurait pu craindre pour les usagers en-dehors du système de réservation, ne semble pas avoir eu lieu, puisque ceux-ci n'expriment pas un sentiment d'indisponibilité des places notoirement élevé.

<sup>2</sup> Et seulement 2 pour les enseignants-chercheurs.

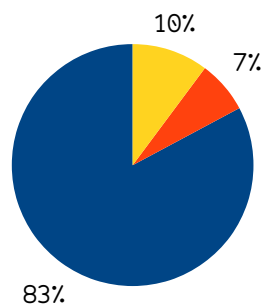
<sup>3</sup> Entre septembre et décembre 2018, 67 % des réservations de places au rez-de-chaussée ont été effectuées par des étudiants de premier cycle universitaire.

#### 4. CONNAISSANCE DU SYSTÈME DE RÉSERVATION

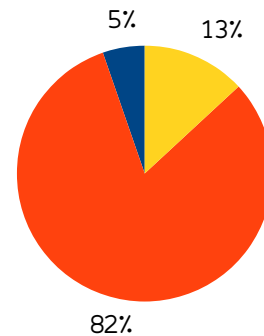
Témoignage d'une communication efficace, 83 % des lecteurs dotés du droit de réservation pour les places du rez-de-chaussée savent qu'ils peuvent bénéficier de ce service ; seuls 5 % des lecteurs pensent pouvoir réserver à tort.

Bénéficiez-vous du droit de réservation pour les places du rez-de-chaussée ?

[Lecteurs avec droit de réservation]



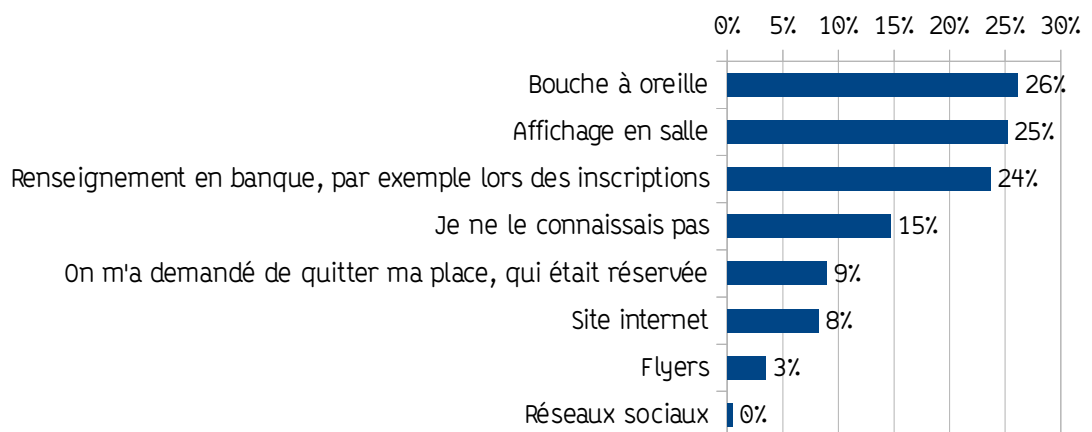
[Lecteurs sans droits de réservation]



■ Oui  
■ Non  
■ Je ne sais pas

15 % des lecteurs déclarent ne pas avoir connaissance du système de réservation. Les principaux canaux de communication évoqués sont le bouche à oreille, l'affichage en salle et le renseignement en banque.

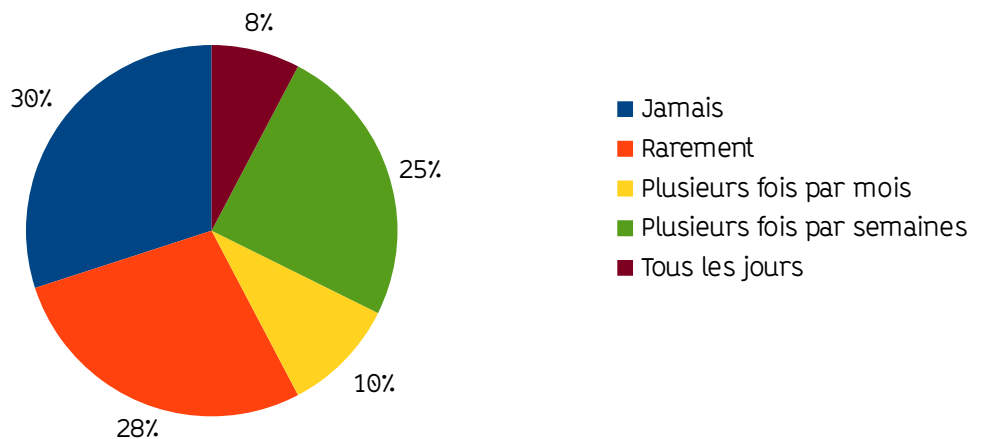
Comment avez-vous découvert le système de réservation (plusieurs réponses possibles) ?



## 5. USAGES DANS LA RÉSERVATION AU REZ-DE-CHAUSSÉE

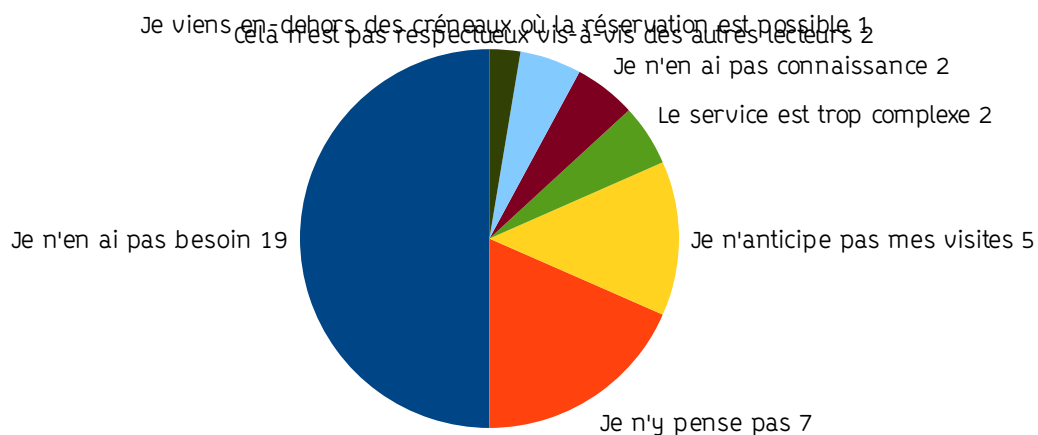
Parmi les lecteurs qui ont le droit de réservation et qui savent qu'ils ont accès à ce service, les usagers réguliers constituent encore une minorité (43%). La répartition en fonction du niveau d'étude ne semble pas pertinente, en raison de l'étroitesse des panels considérés.

Si vous bénéficiez du droit de réservation, réservez-vous des places au RDC ?



30 % des lecteurs qui ont le droit de réservation et qui savent qu'ils ont accès à ce service ne l'utilisent pas. Les principales raisons avancées sont l'absence de besoin et l'organisation que cela exige. Parmi les 38 lecteurs qui ont avancé des raisons pour expliquer le fait qu'ils ne réservent pas de place au rez-de-chaussée, la complexité du service n'a été mentionnée que deux fois.

Si vous ne réservez pas, pourquoi ?



## 6. CONCLUSION

---

L'enquête réalisée en mai 2019 offre des renseignements précieux sur le sentiment de disponibilité des places au rez-de-chaussée, neuf mois après la mise en réservation de 80 % des places à cet étage. Elle confirme que cette mise en réservation n'a pas eu pour l'instant d'effet négatif marqué en termes de perception de la disponibilité des places pour les publics qui ne disposent pas du droit de réservation. Mais elle témoigne également du fait que les principaux bénéficiaires de cette mesure (les étudiants en sciences humaines et sociales de premier cycle universitaire au sein des établissements fondateurs du GIP BULAC) n'expriment toujours pas un niveau de satisfaction notoirement élevé quant à leur capacité à trouver une place. Ce constat est à mettre en lien avec une appropriation encore modeste, quoiqu'en hausse permanente depuis septembre 2018, de ce droit de réservation.

Ces résultats ont été recueillis durant une période d'affluence modérée au sein de la BULAC. Afin de les confronter aux retours que peuvent donner d'autres étudiants en période de tension, aussi bien que pour établir des tendances en termes d'évolution des perceptions des différents publics, il est prévu d'adresser de nouveau cette enquête aux lecteurs en novembre 2019.