



ENQUÊTE DE PUBLICS 2017

Restitution des résultats

Catherine Boin et Clément Tisserant

Version : 04/10/18



TABLE DES MATIÈRES

SYNTHÈSE GLOBALE.....	4
1. RÉPONDANTS.....	4
DISTRIBUTION DES QUESTIONNAIRES, SAISIE ET ANALYSE DES RÉPONSES : POINT MÉTHODOLOGIQUE.....5	
2. DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE.....	5
2.1. DIFFUSION DES QUESTIONNAIRES.....	5
2.2. ENREGISTREMENT DES RÉPONSES.....	5
2.3. PARTICIPATION DES USAGERS.....	5
3. ANALYSE DES RESULTATS.....	5
3.1. CONTRAINTES DE DÉPART.....	5
3.2. UTILISATION DE LIME SURVEY.....	6
3.3. AXES D'ÉTUDES.....	6
3.4. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES.....	6
RÉSULTATS GÉNÉRAUX..... 7	
4. PROFIL.....	7
4.1. STATUT ET DIPLÔME.....	8
4.2. RATTACHEMENT INSTITUTIONNEL.....	10
5. HABITUDES DE FRÉQUENTATION.....	14
6. USAGES.....	17
6.1. DOCUMENTS, ÉQUIPEMENTS, SERVICES.....	17
6.2. SITE WEB ET CATALOGUE.....	19
6.3. LES FORMATIONS.....	20
6.4. MODES D'INFORMATION SUR LA BULAC.....	21
7. SATISFACTION.....	22
8. QUESTION OUVERTE.....	25
ÉTUDES DÉTAILLÉES..... 28	
9. ÉTUDE COMPARATIVE ENTRE ORIENTALISTES ET NON ORIENTALISTES.....	28
9.1. PROFIL DES RÉPONDANTS DE CES CATÉGORIES.....	28
9.2. HABITUDES ET USAGES.....	32
9.3. SATISFACTION.....	37
10. COMPARAISON PAR NIVEAU D'ÉTUDE ET STATUT.....	43
10.1. PROFIL DES RÉPONDANTS DE CES CATÉGORIES.....	43
10.2. HABITUDES DE FRÉQUENTATION.....	46
10.3. USAGES.....	51
10.4. SATISFACTION.....	58
ET APRÈS..... 66	
11. COMMUNIQUER LES RÉSULTATS.....	66
11.1. AUPRÈS DES MEMBRES DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU GIP.....	66
11.2. AUPRÈS DE L'ÉQUIPE.....	66

11.3. AUPRÈS DU PUBLICS.....	66
12. ET SE LES APPROPRIER.....	66
ANNEXES BULAC.....	67
<hr/>	
13. QUESTIONNAIRE.....	67

SYNTHÈSE GLOBALE

1. RÉPONDANTS

Bien qu'en baisse, le panel des répondants (1 089 réponses complètes) reste suffisamment large pour permettre une exploitation des données récoltées. Orientalistes et universitaires sont légèrement sur-représentés au sein de la population interrogée par rapport à la part du nombre d'entrées quotidiennes qu'ils constituent, mais dans des proportions semblables à 2015. En revanche, la part des doctorants a doublé par rapport à l'enquête précédente.

L'usage le plus commun à la BULAC reste de travailler sur ses propres documents. L'augmentation de l'usage déclaré de la documentation conservée à la bibliothèque est toutefois l'un des traits marquants de cette enquête. Elle concerne tous les services (documentation en salle et en magasin, consultation sur place et emprunts) pour presque toutes les catégories de lecteurs, y compris non universitaires. Cette hausse des usages est toutefois d'interprétation délicate dans la mesure où elle ne s'observe pas dans des proportions similaires dans les statistiques fournies par le SIGB : elle peut traduire un élargissement du périmètre des usagers, aussi bien qu'une évolution des perceptions de ces services par les lecteurs. Quoiqu'il en soit, les services liés à la documentation font l'objet d'une satisfaction croissante, chez les orientalistes comme chez les autres lecteurs.

L'usage des PC de la bibliothèque pour se connecter à internet accuse une baisse notable, tandis que le fait d'utiliser son propre équipement à cette fin reste à un niveau bas. À l'inverse, le niveau d'insatisfaction concernant l'accès à internet croît une nouvelle fois de manière significative, prouvant que la connexion filaire ne remporte pas l'adhésion d'une part importante des publics. On peut espérer que la mise en distribution d'une offre de câbles Ethernet supplémentaire et d'adaptateurs USB/ethernet en 2018 contribuera à inverser cette tendance.

L'environnement de travail (propreté, luminosité), les horaires d'ouverture et les activités de médiation (accueil et renseignement) enregistrent, comme en 2015, les plus forts taux de satisfaction. L'insatisfaction liée à la température des salles de travail est en baisse, en particulier chez les publics fréquentant le rez-de-chaussée et la mezzanine.

Si l'ouverture à tous de la BULAC continue d'être approuvée par la majorité des répondants, les places disponibles constituent le seul service qui rassemble davantage d'insatisfaits que de satisfaits. Ce taux d'insatisfaction continue toutefois de baisser lentement, en particulier chez les doctorants et étudiants en santé.

Qu'ils s'agisse de la mise en réservation de nouveaux espaces ou du changement du périmètre des bénéficiaires de certains services, plusieurs modifications ont été apportées dans l'accueil des publics depuis la réalisation de l'enquête en novembre 2017. D'autres seront amorcées ou mises en œuvre en 2019 : réorganisation d'une partie de la mezzanine, équipement des salles de groupe et de formation, aménagement du local situé à la pointe du Pôle des langues et civilisations en vue de son ouverture au public... Les usages des lecteurs aussi bien que leur perception de la BULAC devront être évalués à l'aune de ces transformations.

DISTRIBUTION DES QUESTIONNAIRES, SAISIE ET ANALYSE DES RÉPONSES : POINT MÉTHODOLOGIQUE

2. DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE

L'enquête de publics de la BULAC s'est déroulée sur 4 semaines, du 2 novembre au 30 novembre 2017.

2.1. DIFFUSION DES QUESTIONNAIRES

Des questionnaires papier ont été distribués à l'entrée de la bibliothèque durant la 1ère semaine sur une plage de distribution quotidienne, puis de nouveau durant la 3ème semaine sur 2 plages de distribution quotidiennes, d'une durée de 30 minutes.

Durant les 4 semaines d'enquête, les usagers souhaitant participer à celle-ci pouvaient retirer un formulaire auprès de chaque banque d'accueil. De la même façon, le questionnaire est resté accessible sous sa forme électronique jusqu'au 30 novembre 2017 à partir de chaque poste informatique.

Comme en 2015, de nombreux agents se sont portés volontaires pour distribuer des questionnaires en salle, assurant une diffusion large à l'enquête. 81 % des réponses à l'enquête se sont faites via le questionnaire papier.

2.2. ENREGISTREMENT DES RÉPONSES

Les réponses saisies depuis le questionnaire électronique par des usagers n'ont nécessité aucun traitement puisqu'elles étaient enregistrées directement dans la base de résultats du logiciel Lime Survey.

Durant les mois de novembre et décembre 2017, un agent contractuel, recruté en contrat à durée déterminée à temps plein, s'est chargé de saisir, dans ce même logiciel, les réponses provenant des questionnaires papier retournés.

2.3. PARTICIPATION DES USAGERS

1205 participants ont répondu à cette enquête. 1089 réponses sont complètes¹.

Sur les 1800 questionnaires distribués ou retirés aux banques d'accueil, 981 ont été remplis, ce qui équivaut à un taux de retour de 55 %.

3. ANALYSE DES RESULTATS

3.1. CONTRAINTES DE DÉPART

En choisissant de proposer le questionnaire sous forme papier, les mêmes difficultés qu'en 2013 et 2015 se sont posées, notamment une charge importante de travail concernant la saisie des questionnaires dans le logiciel Lime Survey.

1 Une réponse est complète dans Lime Survey dès lors que le bouton « submit » en fin de questionnaire a été validé.

3.2. UTILISATION DE LIME SURVEY

De même que pour l'enquête de 2015, c'est le logiciel Lime Survey, couplé au tableur Libre Office Calc, qui ont servi à analyser les données.

Lime Survey a permis de créer et d'administrer le questionnaire dans un premier temps puis de récupérer les réponses. Les rapports statistiques plus détaillés permettant de croiser les données ont également été générés directement dans Lime Survey.

Avant d'être en mesure de produire une analyse pertinente, il a été nécessaire de procéder par « essais » pour s'assurer que les données étudiées en 2017 étaient constituées sur la même base que lors de la dernière enquête (questionnaire complets/incomplets, prise en compte des « sans réponses », prise en compte des valeurs enregistrées comme NULL dans Lime Survey). Seules les réponses complètes ont été finalement considérées, avec un calcul des pourcentages basé uniquement sur les questions affichées².

3.3. AXES D'ÉTUDES

De manière à pouvoir comparer les résultats avec ceux des précédentes enquêtes, le choix a été fait de procéder aux mêmes analyses qu'en 2013 et 2015 :

- les résultats généraux sont présentés sous la forme d'un résumé statistique de l'ensemble des réponses et mis en rapport avec ceux de 2013 et 2015 ;
- des études comparatives ont été menées sur les publics « orientalistes » et « non orientalistes », ainsi que sur les usagers en fonction de leur statut (enseignant et chercheur, étudiant ou non universitaire) et, au sein du groupe des étudiants, de leur niveau. Cette perspective permet d'évaluer la pertinence des services proposés aux différentes catégories de lecteurs de la BULAC, pour apporter des modifications là où elles seraient souhaitables.

En raison du retard pris dans l'analyse des données, il n'a pas été procédé, comme cela avait été fait en 2013, à une comparaison des résultats en fonction des établissements membres du GIP. Notons que les évolutions pour plusieurs établissements auraient été d'interprétation délicate en raison du faible nombre de répondants³.

3.4. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Les capacités en terme de réponses, acquises auprès de Lime Survey, ont dû être réévaluées à la hausse au cours des 4 semaines d'enquête.

Par ailleurs, des blocages techniques ont empêché l'accès au compte de la bibliothèque sur Lime Survey à plusieurs reprises, nécessitant chaque fois de renouveler le mot de passe. L'une des pistes d'explication envisagée, en dehors de la souscription à un nombre de réponses insuffisant, serait le problème d'une connexion simultanée en version multi-postes. Cela devra faire partie des questions à poser lors de la préparation de la prochaine enquête.

2 C'est-à-dire excluant à la fois les répondants qui ne renseignent pas un champ parce qu'il n'est pas pertinent pour eux (établissement d'étude pour un répondant qui n'est pas étudiant), et les non-réponses dont on peut estimer qu'elles sont le fruit d'un abandon du questionnaire.

3 Ainsi pour l'université Sorbonne nouvelle, l'université Paris Sorbonne, l'EPHE et l'EHESS, qui représentent chacune moins de 5 % des répondants. Si on s'attache à distinguer les pratiques des étudiants de celles des enseignants et chercheurs de ces établissements, les populations considérées sont parfois peu représentatives.

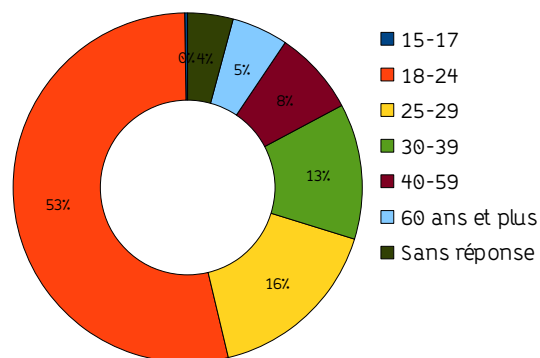
RÉSULTATS GÉNÉRAUX

4. PROFIL

Le profil des répondants en 2017 est sensiblement identique à celui de 2015.

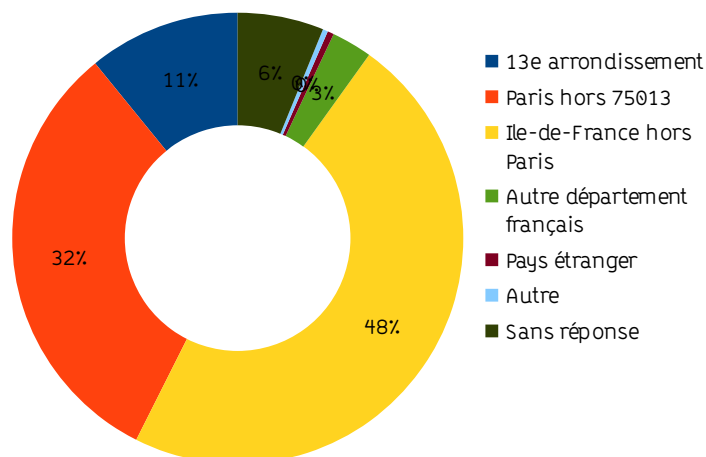
Les répondants sont majoritairement de sexe féminin, au même niveau que lors des deux précédentes enquêtes (61 %). L'âge moyen des personnes qui ont renseigné leur date de naissance reste de 28 ans, mais la répartition des tranches d'âge est légèrement différente, avec des 18-24 ans un peu moins représentés (53 %, - 10 points par rapport à 2015), au profit des 25-29.

Âge des répondants



Les publics interrogés résident toujours pour leur grande majorité à Paris (43 %, -6 points), et dans les banlieues parisiennes (47 %, chiffre identique à celui de 2015). Par ordre décroissant d'importance figurent le 13ème arrondissement (11 %, - 4 points), le Val-de-Marne et les Hauts-de-Seine. Un quart des lecteurs continuent à mentionner la proximité de la BULAC par rapport à leur domicile comme un facteur de leur venue.

Lieu de résidence



La répartition au sein du panel entre les différents niveaux d'étude et établissements recoupe largement les données de fréquentation fournies par le système de contrôle d'accès pour la semaine test de novembre 2017⁴. Les écarts, signalés ci-dessous, mettent en évidence les publics qui se sont mobilisés pour l'enquête à un niveau supérieur à la part des visiteurs qu'ils représentaient au même moment. On peut également comparer les résultats avec les statistiques de fréquentation sur l'ensemble des semaines test de l'année 2017 : elles font apparaître les différences entre les visiteurs de la BULAC en novembre, et ce qu'on peut connaître des publics sur l'ensemble de l'année civile.

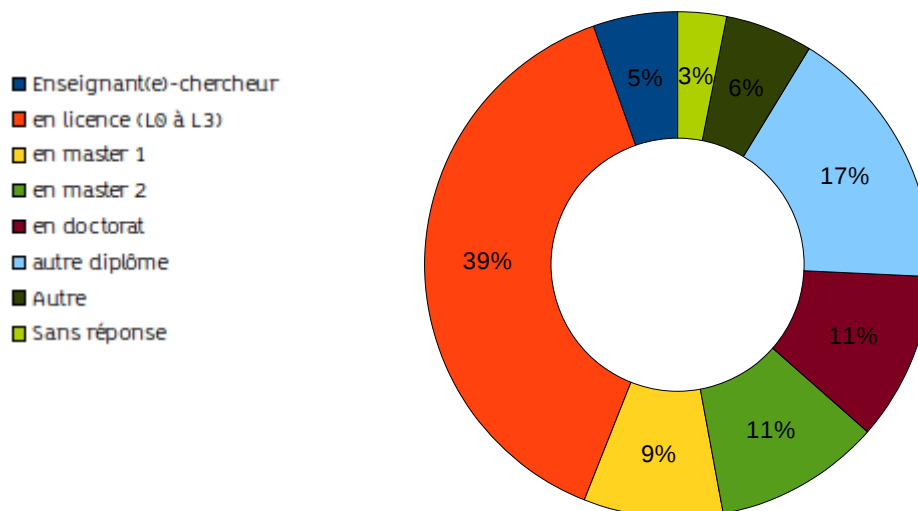
4.1. STATUT ET DIPLÔME

De manière générale, les publics universitaires sont légèrement sur-représentés dans l'enquête par rapport à leur fréquentation, signe d'un intérêt particulier pour la bibliothèque ; cet écart ayant déjà été relevé en 2015 dans des proportions identiques, il n'empêche pas la comparaison entre les deux enquêtes.

Parmi les universitaires, les licences (L0 à L3) restent la population la plus représentée (39 %, =). La catégorie « Autres diplômes » (médecine, classes préparatoires, ...) représente toujours 17 % des répondants (-3 points), à un niveau presque équivalent à leur fréquentation en novembre 2017 : si ces publics ne sont pas les plus susceptibles d'être intéressés par la documentation proposée à la BULAC, ils n'en demeurent donc pas moins soucieux d'en améliorer les services. La forte mobilisation des Masters par rapport à la moyenne des lecteurs constatée en 2015 ne s'est pas reproduite cette année. En revanche, le nombre de doctorants a doublé par rapport à l'enquête précédente (11 %, +5 points), ce qui les amène à un niveau de représentation dans l'enquête significativement supérieur à la part des entrées qu'ils constituaient au même moment.

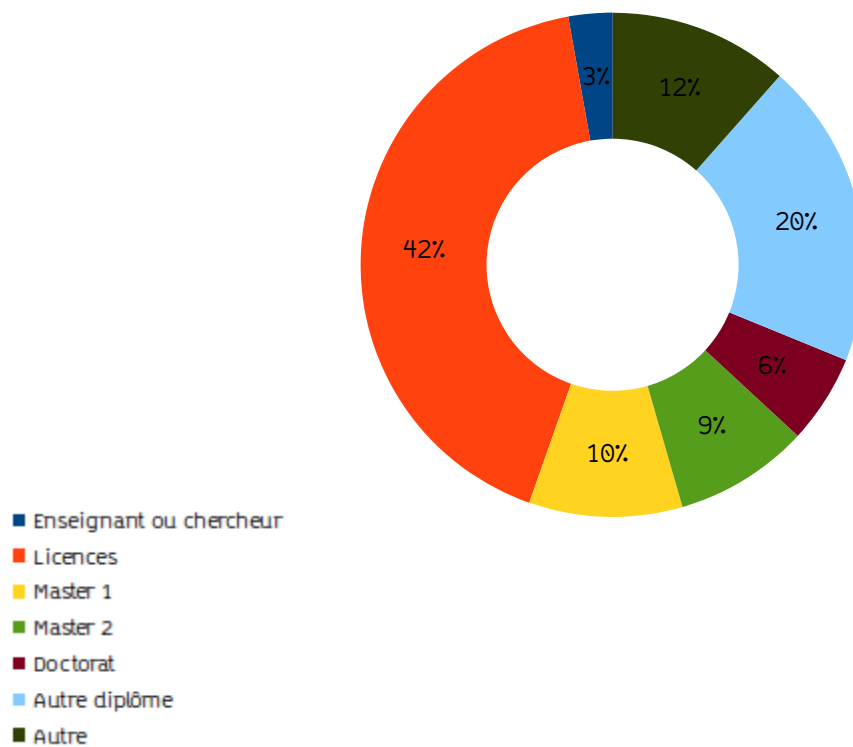
Par rapport à une moyenne calculée sur l'ensemble de l'année universitaire, le mois de novembre rassemblerait davantage d'étudiants en licence, aux dépens des publics non-universitaires.

Niveau d'études et/ou statut des répondants

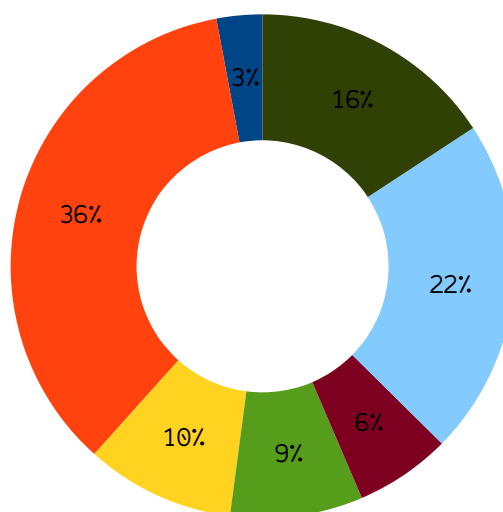


4 Chaque mois, une semaine « test » permet d'évaluer la composition des publics de la bibliothèque en fonction de leur statut et niveau d'étude, de la discipline étudiée, ainsi que de leur établissement de rattachement. Les statistiques de fréquentation élaborées sur la base du système de contrôle d'accès dénombrent ici des visiteurs uniques quotidiens : chaque lecteur n'est compté que comme une visite par jour, indépendamment du nombre de fois où il a franchi le portillon dans la même journée.

Fréquentation semaine du 13 au 18 novembre 2017



Fréquentation sur l'ensemble de l'année 2017



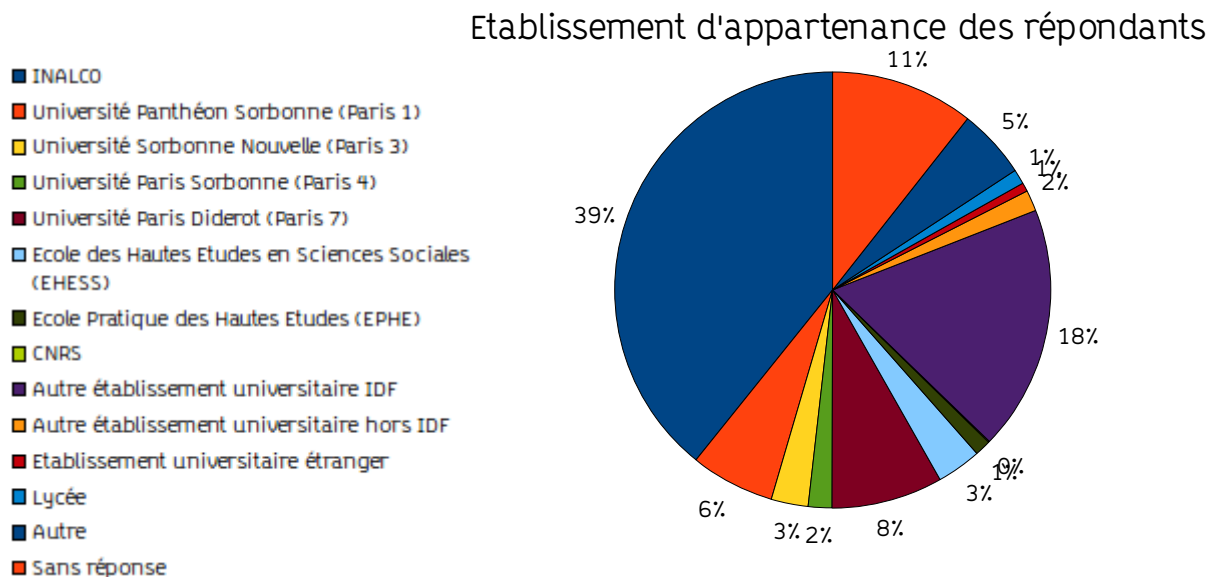
4.2. RATTACHEMENT INSTITUTIONNEL

La principale différence entre les données du système de contrôle d'accès et les répondants universitaires pour ce qui est de leur appartenance institutionnelle concerne les usagers rattachés à des établissements situés hors de l'Ile-de-France : proportionnellement, ils sont moins nombreux au sein des répondants (2%) que parmi les fréquentants (7% en novembre, 9 % sur l'année 2017) ; cet écart peut s'expliquer par une part plus importante parmi eux de fréquentants occasionnels, qui peuvent être moins prompts à prendre le temps de répondre à une enquête sur les services.

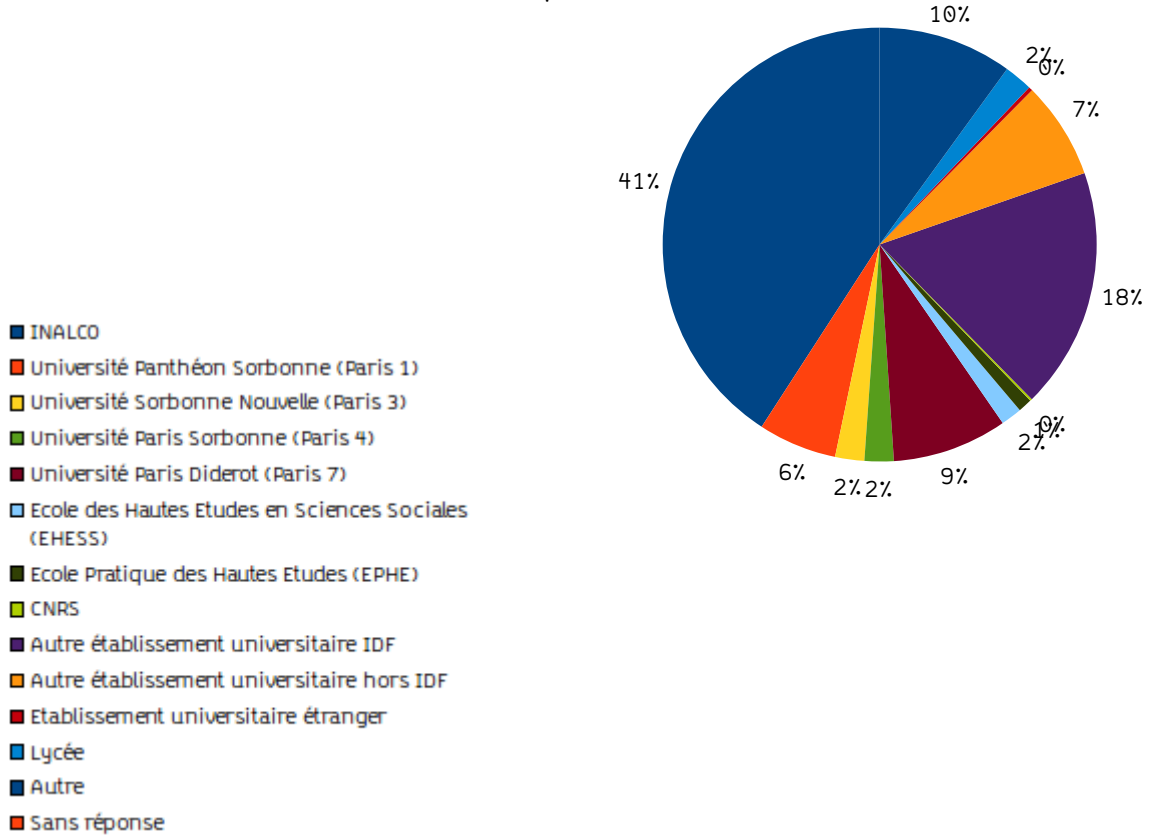
Les plus nombreux à avoir répondu à l'enquête sont toujours les étudiants de l'INALCO (39 %, comme en 2015) ; ce chiffre correspond aux données de fréquentation relevées en novembre 2017, mais serait légèrement supérieur à la part du public qu'ils représentent sur l'ensemble de l'année 2017.

De manière générale, la représentation des différents établissements universitaires est sensiblement la même que lors de l'enquête précédente. Notons parmi ceux-ci les étudiants de l'université Pierre et Marie Curie qui, à un niveau égal à Paris 1 Panthéon-Sorbonne, constituent le troisième public de la BULAC (6%), pour l'enquête comme pour les fréquentants.

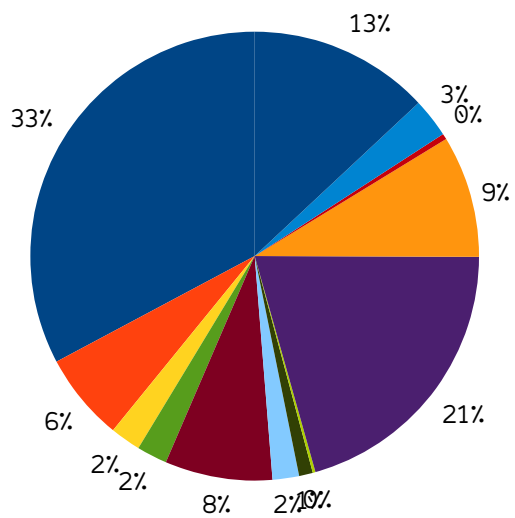
La représentation du GIP au sein du panel est identique à celle relevée en 2015 (62%), à un niveau très proche de leur fréquentation réelle.



Fréquentation semaine du 13 au 18 novembre 2017



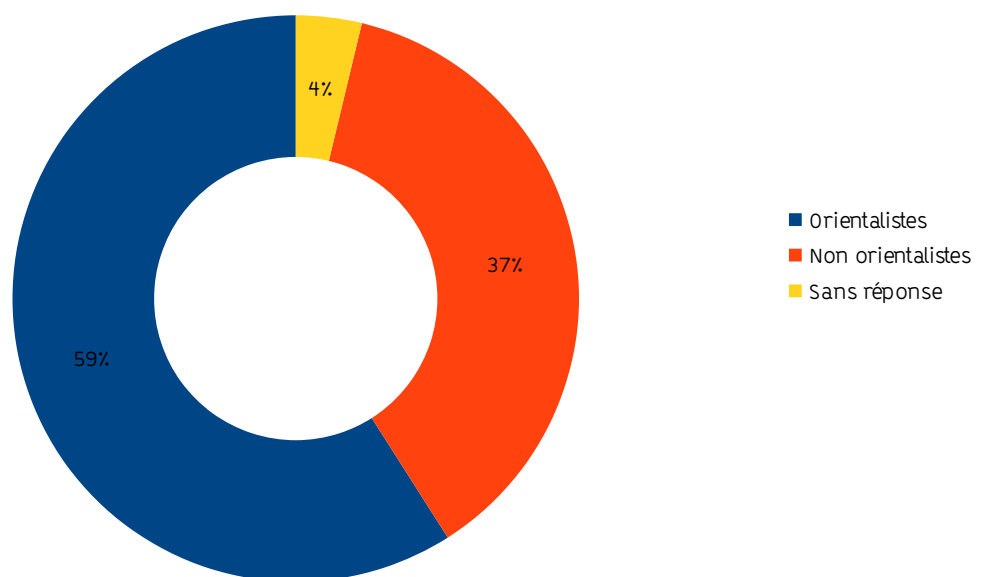
Fréquentation sur l'ensemble de l'année 2017



Le poids accru des doctorants dans la population interrogée par rapport à 2015, qui ne correspond pas à une évolution du public de la bibliothèque, a vraisemblablement un impact sur les résultats de l'enquête. Il est toutefois difficile d'en évaluer la nature. Un doctorant intéressé par les collections de la bibliothèque sera par exemple sans doute un grand utilisateur des services documentaires ; mais un doctorant non orientaliste privilégiera au contraire le travail sur ses propres documents, avec moins d'intérêt pour les collections généralistes de la mezzanine qu'un étudiant de premier cycle universitaire. Parmi les doctorants, les trois quart déclarent étudier les langues et civilisations que couvre la BULAC (73 %, +2 points) ; leur sur-représentation en 2017 peut donc renforcer des tendances, mais ne suffit sans doute pas à expliquer à elle seule les évolutions notables dans les réponses.

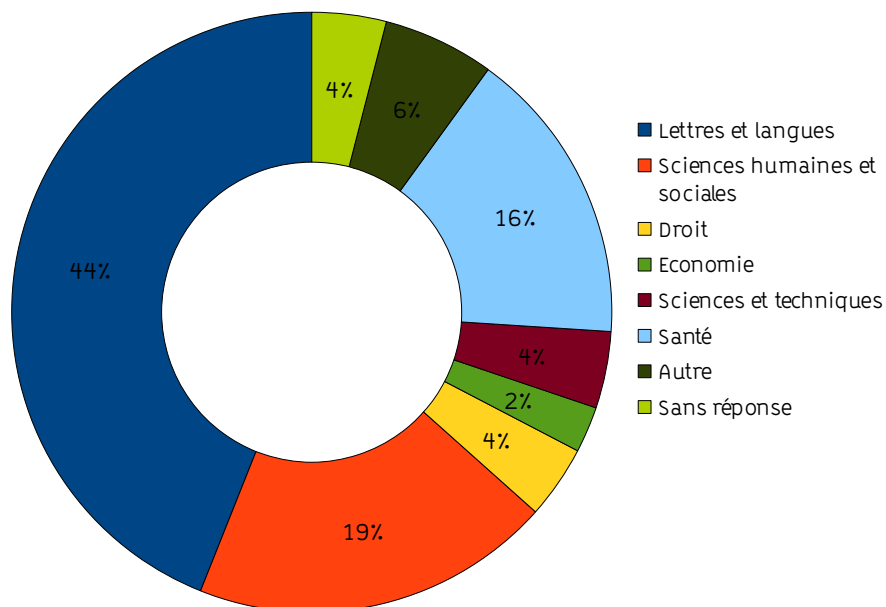
De manière générale, après une baisse importante en 2015, la part des orientalistes parmi les répondants, tous niveaux d'étude ou statuts confondus, accuse une légère hausse (59%, +2 points). Les orientalistes sont sur-représentés au sein du panel de répondants (ils ne représentent que 49 % des visiteurs enregistrés lors de la semaine test de novembre), mais dans des proportions semblables à 2015.

Etudiez-vous les langues et civilisations que couvre la BULAC ?



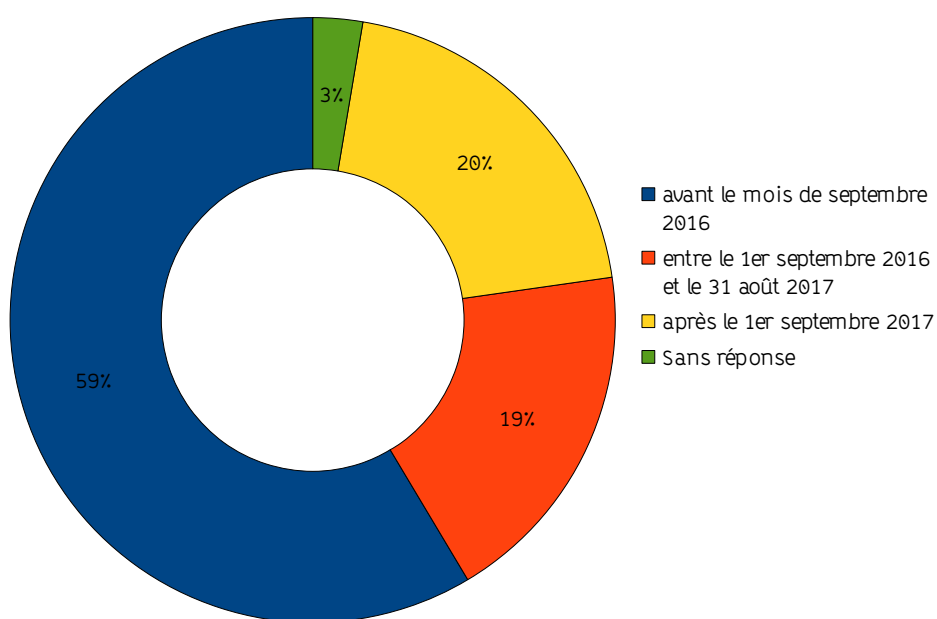
En 2015, la redéfinition des domaines d'étude et/ou de recherche en des catégories plus fines n'avait pas permis de comparer les données avec celles de 2013. Le maintien des catégories en 2017 fait apparaître une grande stabilité, avec une représentation toujours importante de la Santé (16%, -2 points), qui se hisse à un niveau équivalent aux sciences humaines et sociales (19%, +3 points).

Quel est votre domaine d'étude et/ou de recherche ?



Par rapport à 2015, la part des « habitués » (inscrits depuis plus d'un an) est une nouvelle fois en hausse (59 %, +10 points), ce qui s'explique en partie par un effet d'« accumulation » lié à l'ouverture encore récente de la bibliothèque, mais qui témoigne malgré tout de la capacité de la BULAC à fidéliser ses publics. La part des nouveaux inscrits reste stable.

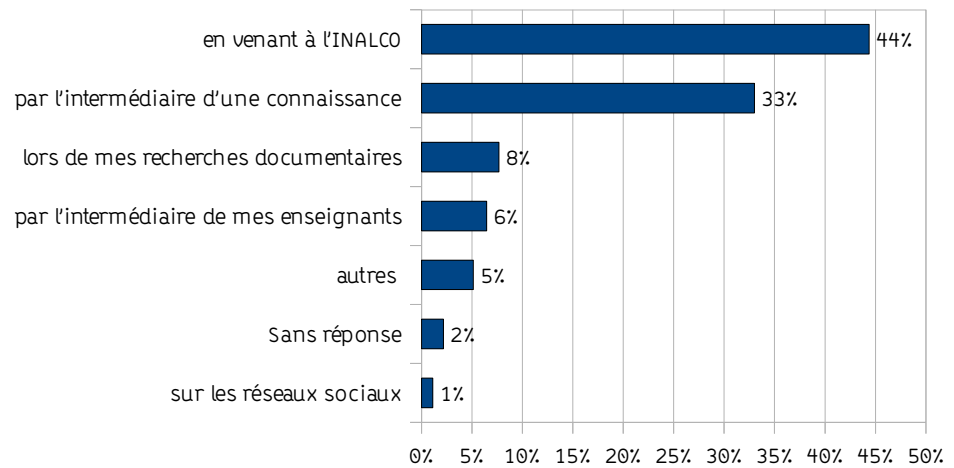
Date de la première inscription à la BULAC



5. HABITUDES DE FRÉQUENTATION

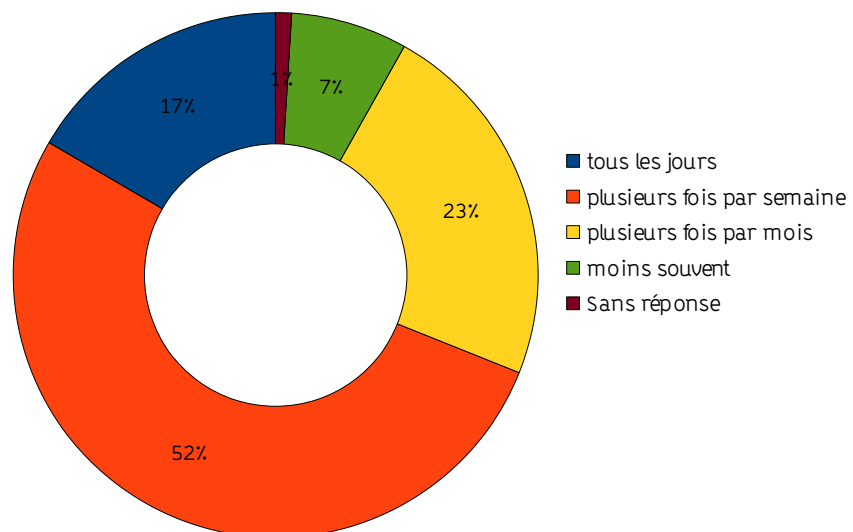
La venue à l'INALCO demeure le premier vecteur de connaissance de la bibliothèque (44 %, +2 points). Le rôle prescripteur des tiers demeure le deuxième vecteur cité, mais connaît toutefois une baisse (33 %, -7 points), au profit notamment des recherches documentaires (8 %, +2 points).

Comment avez-vous connu la BULAC ?



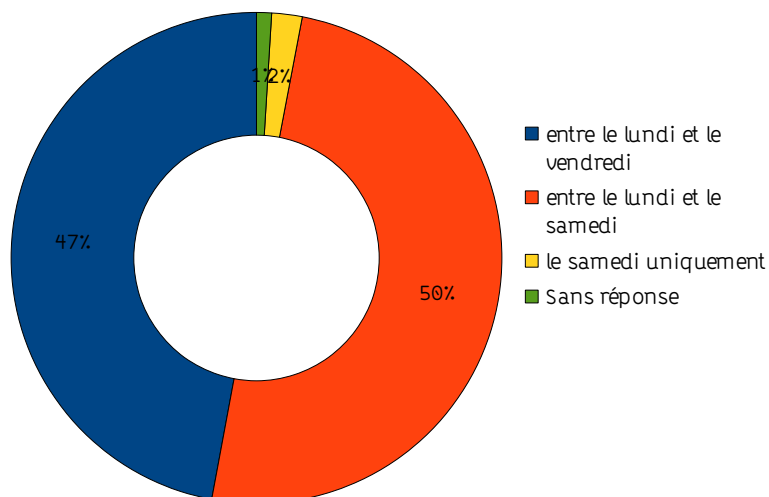
La fréquence des visites accuse une répartition en tout point identique à celle de 2015, les usagers déclarant venir « plusieurs fois par semaine » représentant la moitié du panel.

En règle générale, vous venez à la BULAC :



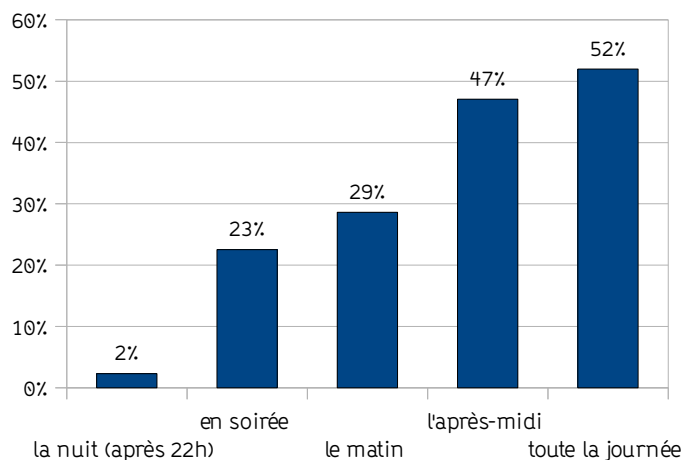
La fréquentation sur l'ensemble des jours ouvrables reste l'usage majoritaire. La fréquentation uniquement du lundi au vendredi connaît une très légère hausse (47%, +2 points), aux dépens des visites uniquement le samedi.

En règle générale, vous venez à la BULAC :



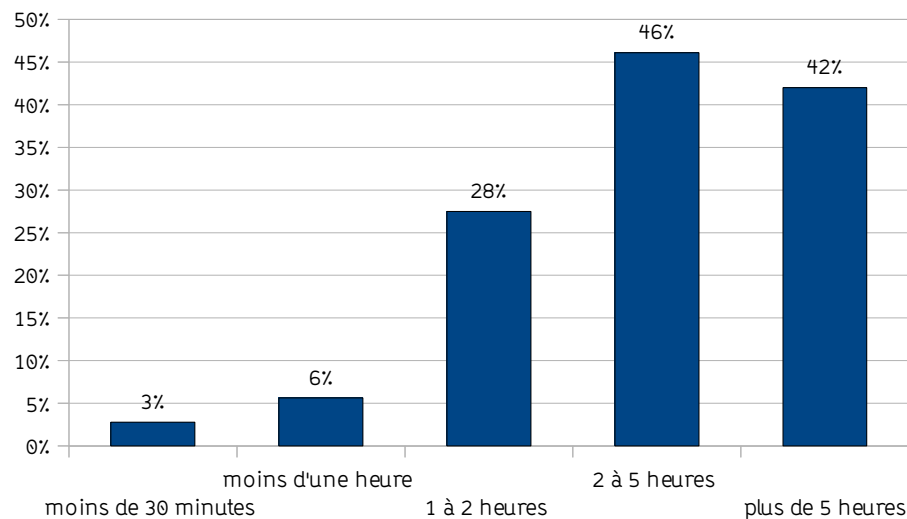
Les lecteurs fréquentent davantage la bibliothèque le matin (29 %, +4 points), et un peu moins en soirée (23 %, -5 points) ; cette évolution légère pourrait être la conséquence de l'extension des horaires d'ouverture de quelques bibliothèques franciliennes entre 2015 et 2017. Les usages « sédentaires » continuent par ailleurs à s'imposer (52 %, +3 points).

En règle générale, vous fréquentez la BULAC :



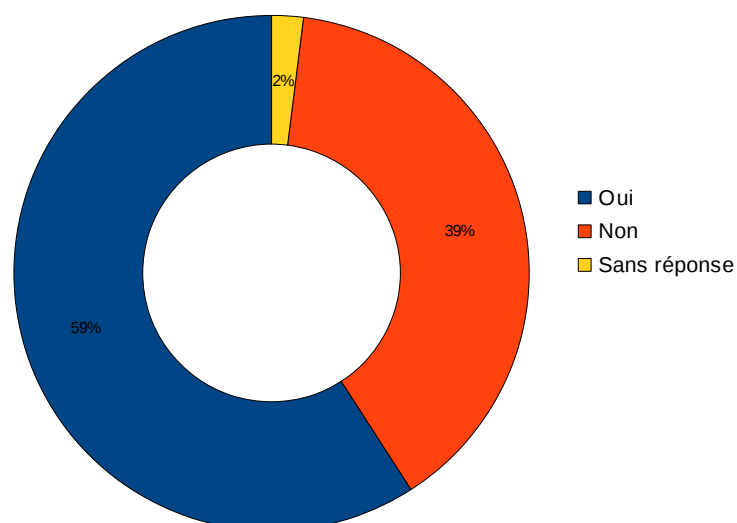
La durée des séjours à la bibliothèque évolue peu, si on excepte une légère hausse des séjours d'1 à 2 heures. On remarquera toutefois que les usagers qui restent le moins longtemps dans la bibliothèque, par exemple les lecteurs empruntant des ouvrages sans travailler dans les espaces, sont susceptibles d'être mal représentés au sein du panel. En effet, ils sont moins faciles à toucher et à solliciter pour répondre à une telle enquête, et les visiteurs restant le plus longtemps ont à l'inverse davantage de chances de répondre au questionnaire.

En règle générale, combien de temps restez-vous ?



La part des usagers qui ne fréquentent que la BULAC est identique à 2015 (39%) ; bien que les populations ne se recoupent pas entièrement, l'ordre de grandeur est le même que la part des étudiants de l'INALCO au sein du panel.

Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?



Parmi les autres bibliothèques qu'ils fréquentent, les usagers mentionnent toujours principalement les bibliothèques riveraines que sont la Bibliothèque nationale de France et les bibliothèques de l'Université Paris-Diderot. Viennent ensuite par ordre décroissant la Bibliothèque Publique d'Information, les bibliothèques municipales, la Bibliothèque Sainte-Geneviève, et la Bibliothèque Sainte-Barbe.

6. USAGES

6.1. DOCUMENTS, ÉQUIPEMENTS, SERVICES

L'usage le plus cité reste, de loin, le travail sur ses propres documents (79 %, +2 points). Parmi les lecteurs qui mentionnent cette pratique, la moitié déclarent consulter également les documents en libre-accès, et un tiers les documents conservés en magasins.

À rebours de la tendance observée lors de la dernière enquête, l'utilisation de la documentation de la BULAC est en hausse, qu'il s'agisse de la consultation des documents présents en salle (52 %, +5 points), de l'emprunt (47 %, +6 points), ou de la consultation des documents conservés en magasin (37 %, +7 points). On notera notamment le passage de la consultation des documents en magasin devant trois autres pratiques non documentaires qui la devançaient en 2015 : le fait de rejoindre ses amis pour travailler (36 %, -2 points), d'utiliser les services de reprographie (36 %, =), et de se connecter à internet depuis les PC de la BULAC (23 %, -7 points). Bien que la proportion plus élevée des doctorants parmi les répondants en 2017 contribue à cette évolution, ces chiffres témoignent bien de l'importance de la BULAC comme bibliothèque de référence pour une grande partie de ses usagers.

Si on compare ces chiffres avec les données fournies par le SIGB Koha, on constate que l'augmentation parmi les répondants des usagers déclarant emprunter des documents ne se traduit pas, entre 2015 et 2017, par une hausse globale du volume d'emprunts⁵. Puisque les lecteurs ayant des droits d'emprunt sont représentés à un niveau équivalent à la dernière enquête, les chiffres recueillis lors de l'enquête de 2017 pourraient donc traduire un élargissement du périmètre des usagers du prêt ; cela signifierait toutefois qu'il y aurait eu dans le même temps une réduction du nombre de prêts par emprunteur⁶.

Sur la même période, on peut estimer que les demandes de communication en magasin ont augmenté de 3,5 %⁷. L'enquête des publics confirme donc une tendance à la hausse en la matière, mais elle est nettement plus marquée que dans les données fournies par Koha. Là encore, on peut avancer l'hypothèse d'un élargissement des usagers de la documentation conservée en magasin.

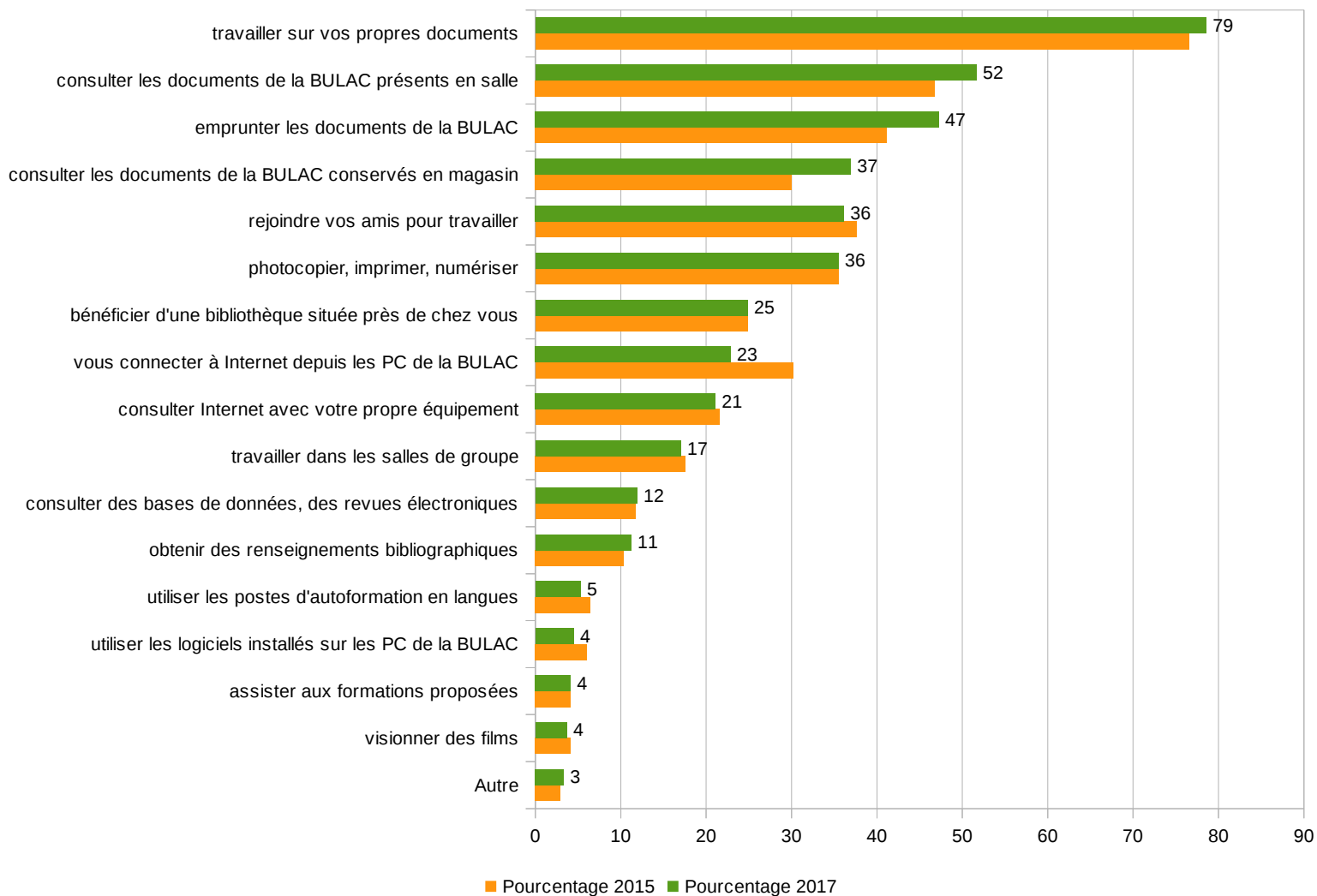
5 Après une hausse de 6 % en 2016, le nombre total de prêts sur l'année a retrouvé en 2017 le niveau enregistré en 2015.

6 Les statistiques fournies par Koha ne permettent pas de connaître le nombre moyen de prêt par emprunteur. Les données publiées dans le rapport d'activité correspondent au nombre moyen de prêts par rapport à l'ensemble des inscrits dans la bibliothèque, répartis par statut ou établissement de rattachement.

7 Il s'agit là d'une estimation : jusqu'en mars 2016, ce sont les demandes de documents issus des magasins qui ont été comptés. Avec la fusion dans le SIGB de ces demandes avec les réservations d'ouvrages empruntés, ce sont les consultations sur place et prêt à domicile de documents issus des magasins qui ont été décomptés à partir de mars 2016.

Vous venez à la BULAC pour :

(plusieurs réponses possibles)



La consultation d'internet, en recul, est toujours citée par presque un quart des répondants. L'écart entre la pratique, autrefois largement majoritaire, de consulter internet depuis les PC de la bibliothèque, et celle d'accéder à internet à l'aide de son propre équipement, tend à se resserrer. On peut y voir l'effet d'un meilleur équipement des usagers, bien que l'absence de wifi dans les salles de lecture continue à jouer en faveur des PC de la bibliothèque, notamment en raison du nombre de câble Ethernet insuffisant pour répondre aux besoins des lecteurs. C'est donc l'usage d'internet de manière générale qui tend à reculer lentement d'après l'enquête.

Le travail dans les salles de groupe touche un public encore limité (17 %, -1 point). Depuis la fin de l'enquête, les 7 salles de groupe du rez-de-chaussée et de la mezzanine, autrefois librement accessibles, ont été ouvertes à la réservation. Il faudra observer lors de la prochaine enquête l'effet de cette mesure sur le périmètre des usagers de ces salles : la limite à un seul créneau de deux heures par lecteur peut contribuer à étendre le nombre des bénéficiaires, tandis que la restriction d'accès aux seuls étudiants en sciences humaines et sociales tend à le réduire.

Les deux pratiques propres à la mezzanine que sont la visionnage des films (4 %, =) et l'autoformation en langue (5 %, -1 point) restent stables, à un niveau faible, mais qui n'est pas anecdotique. Par la connaissance empirique qu'on peut avoir de ces usages, on les sait rares ; l'enquête nous invite à penser qu'ils sont au moins partagés par un cercle de lecteur significatif.

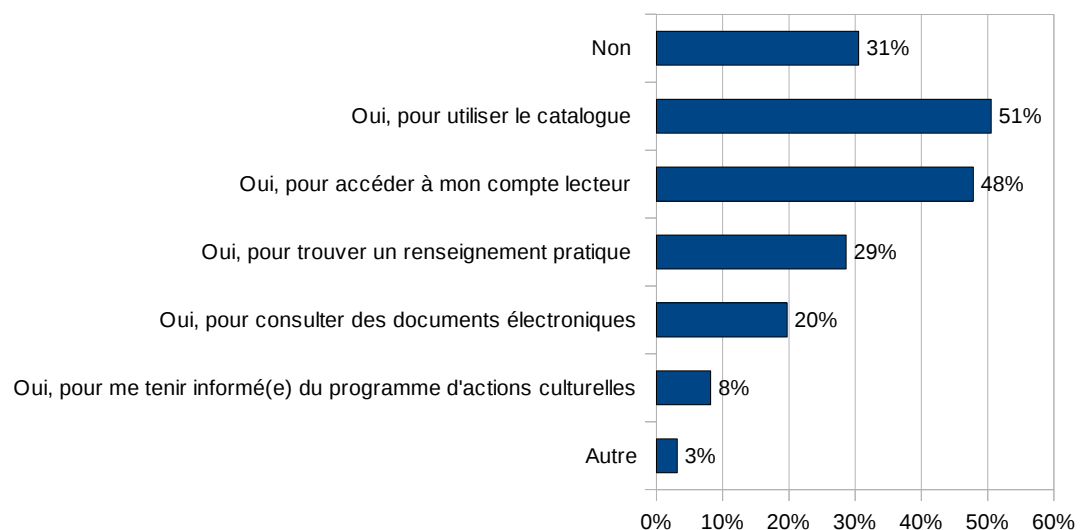
Notons que malgré ces diverses tendances, la BULAC reste un espace prisé indépendamment de ses collections : l'usage, qui reste largement majoritaire, du travail sur ses propres documents en témoigne ; la stabilité du critère de proximité (cité par un quart des répondants, comme en 2015) le rappelle également.

6.2. SITE WEB ET CATALOGUE

Le périmètre des usagers du site web se consolide (31 % des répondants déclarent ne s'être jamais connectés, -2 points). La consultation du catalogue demeure l'usage prioritaire du site (51 %, +3 points). Notons que le constat effectué en 2015 qu'un usager sur 5 du libre-accès ne se connecte pas au catalogue peut être reconduit.

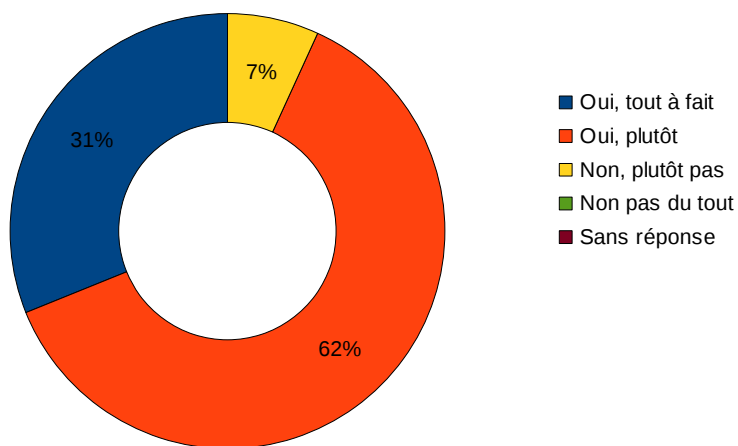
La tendance à la hausse dans l'usage du compte lecteur, déjà observée en 2015 (+7 points par rapport à 2013), se confirme pour concerner près de la moitié des usagers (48 %, +5 points). Parmi les usagers du compte lecteur, plus des trois quart (78 %, +5 points) consultent des documents du libre-accès ou empruntent (77 %, +5 points).

Vous êtes-vous déjà connecté(e) sur le site web de la BULAC ?



On retrouve en 2017 le haut niveau de satisfaction concernant le catalogue déjà relevé en 2015. Les lecteurs pleinement satisfaits (31 %, +3 points) ne l'emportent toutefois pas sur ceux qui ne trouvent pas systématiquement les ouvrages recherchés (62 %, -2 points).

Quand vous consultez le catalogue,
trouvez-vous ce que vous cherchez ?



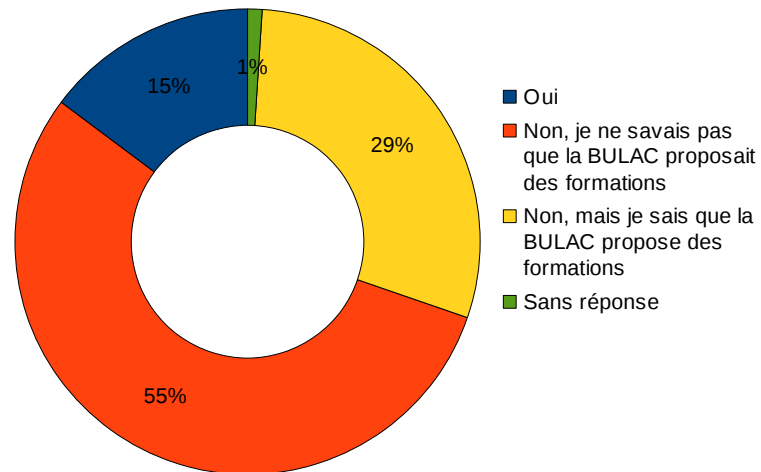
6.3. LES FORMATIONS

Par rapport à 2015, les formations élargissent le périmètre de leur bénéficiaire d'un tiers (15 %, +5 points). La moitié des lecteurs (55 %, +2 points) continuent à ignorer l'existence d'une offre de formation.

Les formations souhaitées par les répondants sont assez diversifiées. Par ordre décroissant d'importance, les formations les plus demandées sont :

- les formations en langues ;
- le logiciel ZOTERO ;
- une formation à la bibliographie ;
- la recherche documentaire ;
- l'informatique ;
- la formation à l'utilisation du catalogue ;
- les bases de données.

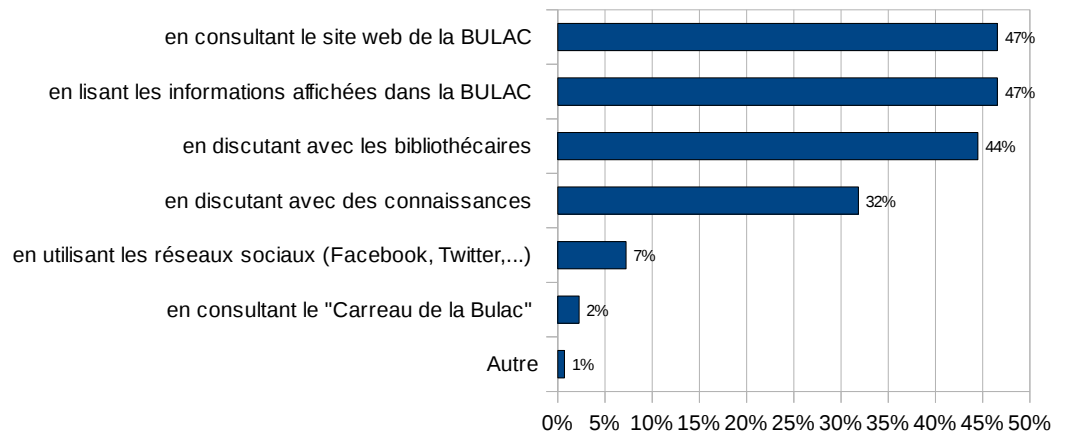
Avez-vous déjà suivi des formations ?



6.4. MODES D'INFORMATION SUR LA BULAC

Le site web (47 %, +3 points) est à présent mentionné autant que l'affichage en salle dans les sources d'information sur la bibliothèque. Le bouche à oreille diminue (32 %, -8 points), mais les réseaux sociaux et le carreau de la BULAC restent au même niveau qu'il y a deux ans.

Comment obtenez-vous des informations sur la BULAC ?



7. SATISFACTION

En l'absence de questions sur la satisfaction générale, on peut considérer le pourcentage de satisfaction sur l'ensemble des services, toutes réponses cumulées. Ces résultats sont à considérer avec prudence, puisque les différents items sur lesquels les lecteurs sont interrogés constituent des services de nature et d'ampleur très différentes (par exemple : "Les documents présents dans les salles" / "Les délais d'arrivée des nouveautés").

En se basant sur ce calcul, on note une tendance à la hausse de la satisfaction des lecteurs, puisqu'on relève :

- 57 % d'avis exprimant la satisfaction (+3 points)
- 13 % d'avis exprimant l'insatisfaction (=)
- 30 % de sans réponses ou sans opinion (-3 points)

Ces chiffres recouvrent largement les données des enquêtes précédentes. Après une forte hausse des « sans réponses » attribuée en 2015 à la baisse des orientalistes au sein du panel, ce taux se stabilise. Cette baisse des sans opinions concerne en premier lieu les services documentaires.

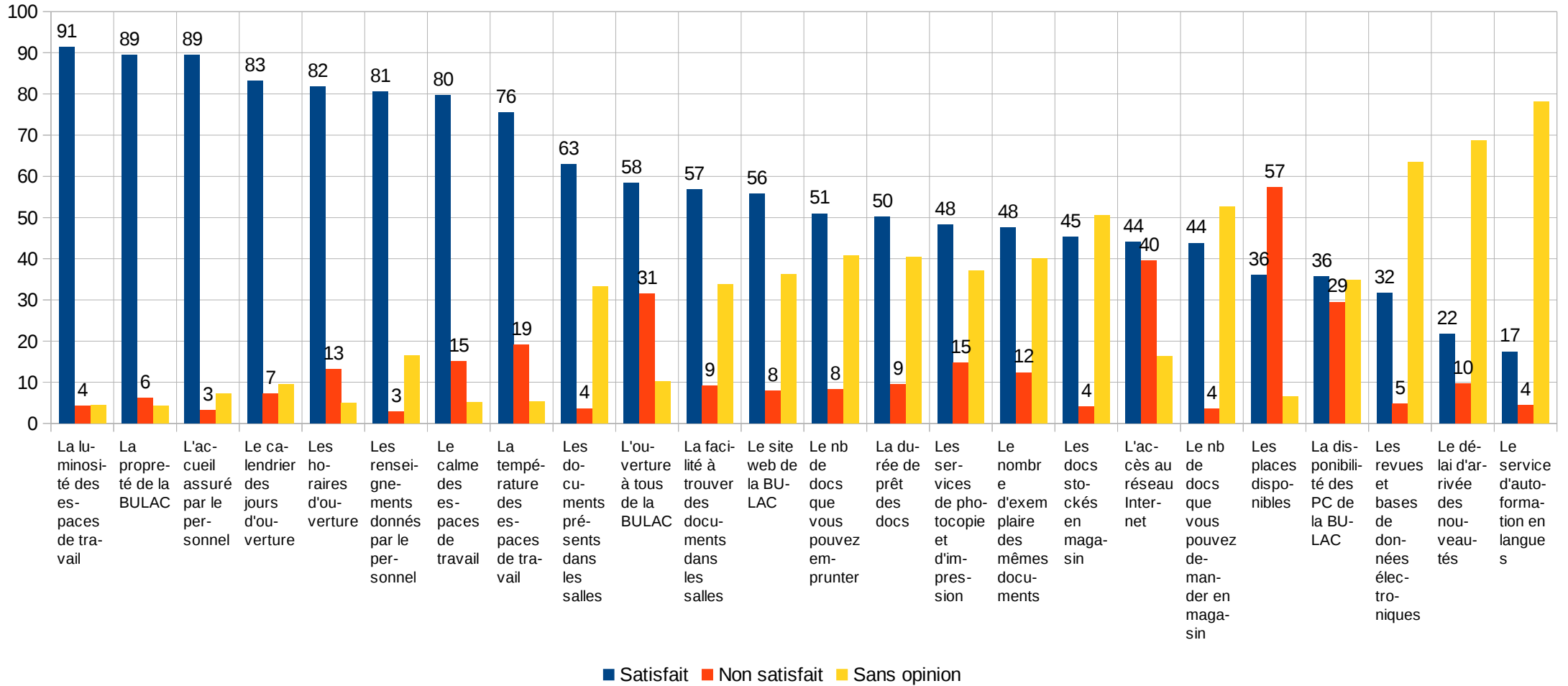
Les sujets qui font consensus en terme de satisfaction demeurent ceux qui sont liés à l'environnement de travail (propreté, luminosité), l'accueil, et les horaires d'ouverture. A l'inverse, les places disponibles, l'accès au réseau internet, l'ouverture à tous de la BULAC, et la disponibilité des PC, concentrent l'insatisfaction.

En terme de satisfaction, les évolutions les plus fortes par rapport à 2015 concernent la température des espaces de travail (76 % de satisfaits, +7 points), l'accueil assuré par le personnel (+5 points), et les places disponibles (+5 points). On notera surtout que les lecteurs sont globalement plus satisfaits de l'ensemble des services documentaires : qu'il s'agisse de la documentation en salle ou en magasin, du nombre de documents qu'on peut emprunter ou de la durée des prêts, tous ces services connaissent une hausse significative de la satisfaction, entre 4 et 7 points.

C'est l'accès au réseau internet qui connaît la baisse de satisfaction la plus marquante depuis 2015 (44%, -8 points), alors même que les indifférents sont toujours moins nombreux (35%, -3 points). L'insatisfaction augmente également, mais dans une moindre mesure, au sujet du site web (8% d'insatisfaits, +3 points). Sujet d'insatisfaction important à l'ouverture, le calme des espaces de travail est de moins en moins mentionné (15% d'insatisfaits, -2 points).

La disponibilité des PC de la BULAC est le seul sujet sur lequel les lecteurs sans opinions augmentent, tendance à mettre en relation avec la baisse des usages que l'enquête met en évidence.

Pour chaque élément, indiquez votre niveau de satisfaction



Évolution de la satisfaction par service, en points, par rapport à 2015 :

	Satisfait	Non satisfait	Sans opinion
La disponibilité des PC de la BULAC	2,23	-6,28	4,05
La durée de prêt des docs	4,59	0,30	-4,89
La facilité à trouver des documents dans les salles	4,38	0,67	-5,06
La luminosité des espaces de travail	2,89	-0,66	-2,23
La propreté de la BULAC	2,07	-0,18	-1,89
La température des espaces de travail	7,42	-6,25	-1,17
L'accès au réseau Internet	-8,33	11,26	-2,93
L'accueil assuré par le personnel	5,21	-2,24	-2,97
Le calendrier des jours d'ouverture	2,66	0,39	-3,05
Le calme des espaces de travail	2,91	-1,94	-0,97
Le délai d'arrivée des nouveautés	1,89	1,99	-3,88
Le nb de docs que vous pouvez demander en magasin	5,55	-0,82	-4,72
Le nb de docs que vous pouvez emprunter	5,48	0,98	-6,47
Le nombre d'exemplaire des mêmes documents	6,63	-1,30	-5,33
Le service d'autoformation en langues	1,06	0,16	-1,23
Le site web de la BULAC	-0,09	2,49	-2,39
Les docs stockés en magasin	5,28	0,52	-5,80
Les documents présents dans les salles	7,19	-1,45	-5,75
Les horaires d'ouverture	0,43	1,68	-2,11
Les places disponibles	5,76	-4,79	-0,97
Les renseignements donnés par le personnel	3,05	-1,62	-1,43
Les revues et bases de données électroniques	1,88	-0,62	-1,26
Les services de photocopie et d'impression	4,11	1,20	-5,31
L'ouverture à tous de la BULAC	2,32	-1,20	-1,12

8. QUESTION OUVERTE

652 personnes (47 % des répondants) avaient répondu en 2015 à la question « Avez-vous des remarques ou des suggestions à nous adresser au sujet de la BULAC et de ses services ? ». 480 personnes (44 % des répondants) l'ont fait en 2017, soit une baisse de 3 points par rapport à l'enquête précédente.

Les mêmes thèmes qu'en 2015 sont évoqués en 2017 : conditions de travail, horaires et calendrier d'ouverture, politique d'accès à la bibliothèque. On relève comme principal changement une baisse importante de la question des places de travail disponibles. La politique d'accès et l'accès aux ordinateurs de la bibliothèque sont également mentionnés moins souvent.

Voici par ordre décroissant, les sujets présents dans les réponses à cette question ouverte. Le pourcentage des usagers ayant évoqué un sujet au sein du panel des répondants à la question ouverte est à chaque fois précisé entre parenthèses, avec l'évolution par rapport à 2015.

1. Les conditions de travail (54 %, +2 points) :

- une cohabitation difficile entre usagers, notamment en rez-de-jardin (18 %, + 12 points) ;
- une température jugée trop basse dans les salles de lecture, notamment en rez-de-jardin ou à l'inverse trop chaude suivant la saison (15 %, - 6 points) ;
- des salles de lecture trop bruyantes (7 %, =) ;
- la propreté des toilettes jugées insatisfaisante (5 %, - 5 points) ;
- des bibliothécaires plus présents en salle pour surveiller l'occupation des places et des ordinateurs ainsi que le comportement des usagers (4 %, - 2 points) ;
- problèmes de luminosité (3 %, + 2 points) ;
- satisfaits des conditions de travail (2 %, =).

2. Les horaires et le calendrier d'ouverture (38 %, +7 points)

- élargir les horaires (20 %, + 15 points) ;
- ouvrir la bibliothèque plus tôt (10 %, - 3 points) ;
- ouvrir le dimanche (6 %, - 4 points) ;
- ouvrir plus de jours dans l'année (1 %) ;
- ouvrir tous les étages jusqu'à 22H (1 %, =) ;
- ouvrir les jours fériés (1 %) ;
- ouvrir après 22H (1 %, - 3 points).

3. La politique d'accès (21 %, -10 points) :

- priorité aux inscrits de l'INALCO (8 %, - 4 points) ;
- priorité aux orientalistes (3 %, - 2 points) ;
- limiter/refuser l'accès aux personnes dites « extérieures » (étudiants en médecine, sciences, grand public (3 %, -1 point) ;

- priorité aux étudiants de langues, civilisations et sciences sociales (3%, =);
- plus de places réservées aux doctorants et enseignants-chercheurs (1 %, =);
- priorité aux étudiants (1 %, =);
- supprimer les portiques d'accès (1 %, =).

4. L'accès aux ordinateurs et à Internet (20%, -11 points) :

- proposer un accès au réseau WIFI (13 %, + 2 points);
- des ordinateurs rarement disponibles (3 %, - 6 points);
- proposer une meilleure connexion (1 %, =);
- davantage de câbles Ethernet disponibles à la BULAC (1 %, =);
- augmenter le nombre d'ordinateurs mis à disposition (1 %, - 2 points);
- prises Ethernet manquantes ou défectueuses sur certaines tables (1%, =);
- réguler l'accès et la réservation des postes informatiques (1 %, - 2 points);
- réserver des postes informatiques à la consultation du catalogue, aux impressions (1 %, =);
- faire passer les ordinateurs sous windows à la place d'UBUNTU (1 %, =);
- satisfait de l'accès Internet (1 %, =)

5. La question des places de travail (15 %, -42 points) :

- le manque de places disponibles (15 %, - 20 points);
- ouvrir la réservation de places (carrels et places rez-de-jardin pour autres usagers) (9 %, + 7 points)
- des carrels difficiles à réserver mais rarement occupés (9 %, + 7 points);
- changer le système de réservation : réservation par tranches horaires, lutter contre monopolisation individuelle, limiter le droit à réservation, mieux surveiller l'occupation des places, etc. (4 %, + 1 point);
- autres réponses (ex : « plus de médiation, augmenter l'offre de services » (4 %, + 4 points)
- les réservations « sauvages » de places (3 %, - 10 points);
- proposer une application informant sur le taux d'occupation (2 %)

6. L'offre documentaire (5%, -6 points)

- un élargissement de la documentation dans des domaines précis (2 % - 1 point) : dont les Amériques, la grammaire, les relations internationales, le droit pour la filière HEI de l'INALCO, les mathématiques, la médecine, la programmation informatique, la philosophie, la médecine vétérinaire, la culture visuelle...;
- des aménagements à apporter aux collections du libre-accès (1 %, =);
- renouveler l'offre d'auto-formation (1 %, - 1 point);
- reclasser les collections du libre-accès plus souvent (1 %, =);

- envoyer un message de confirmation d'acquisitions faisant suite à des suggestions (1%, =);
- plus d'exemplaires disponibles pour les usuels et ouvrages de base (1 %, =);
- documents magasin manquants (1 %, =);
- satisfaits de l'offre documentaire (1 %, =);
- renouveler l'offre de périodiques (1 %, =)

7. L' accueil du personnel et le règlement intérieur (4 %, -2 points):

- trop de comportements incivils non sanctionnés (4 %, + 1 point);
- satisfaits par l'accueil du personnel (1 %, - 1 point);
- non satisfaits par l'accueil du personnel (1 %, =);
- des personnels trop bruyants (1%, -1 point);
- mieux former les personnels (2017 = 1%).

8. 4% des répondants à la question ouverte expriment leur satisfaction générale (-2 points).

Nous avons choisi de retenir les réponses sans bémol ou avec une seule réserve à la satisfaction exprimée.

9. Le service de prêt/retour (3%, =):

- ouvrir le prêt à tous les lecteurs (1%, =);
- augmenter la durée de prêt (1%, =);
- augmenter les droits de prêt (1%, =);
- alerter par mail de l'échéance des emprunts (1%, =).

10. Les services de reprographie (2%, -1 point):

- problèmes d'impression récurrents (1 %);
- améliorer le service de reprographie (1 %);
- remarques sur les procédures (1%, =);
- augmenter le prix des photocopies et des impressions pour les avoir en couleurs (1%, =);
- rendre les bornes de paiement compatibles avec les cartes Izly (1 %, =)

11. Le Catalogue de la BULAC (1%, -1 point):

- améliorer la recherche par mots-clés (1%, -1 point) notamment pour les documents en chinois ou en japonais;
- ergonomie du catalogue (1%, =).

ÉTUDES DÉTAILLÉES

Afin de suivre l'évolution des usages entre les différentes enquêtes, une étude plus détaillée comparant les pratiques entre orientalistes et non orientalistes, ainsi qu'en fonction des niveaux d'étude, a été menée, sur le modèle de l'analyse qui avait été fournie en 2015.

9. ÉTUDE COMPARATIVE ENTRE ORIENTALISTES ET NON ORIENTALISTES

La comparaison entre les réponses des « orientalistes » et des « non orientalistes » révèle toujours les mêmes écarts : usages important de la documentation et fréquentation moindre le samedi chez les orientalistes, lieu de sociabilité et critère de proximité pour les non orientalistes. Quelques tendances nouvelles émergent toutefois : usage en hausse de la documentation chez les non orientalistes, baisse de l'intérêt pour les ordinateurs mis à disposition par la BULAC...

9.1. PROFIL DES RÉPONDANTS DE CES CATÉGORIES

Pour croiser les données, nous nous sommes appuyés sur les réponses à la question 21 "Étudiez-vous les langues et civilisations que couvre la BULAC ?". On remarquera que la formule exclut a priori de cette catégorie les usagers maîtrisant une langue non occidentale sans qu'elle constitue un objet d'étude pour eux au moment de l'enquête.

59% ont répondu « Oui », soit une augmentation très légère par rapport à 2015 (+3 points).

En 2013 et 2015, l'hypothèse avait été émise qu'un nombre important de répondants ne se sentant pas naturellement légitimes se seraient déclarés orientalistes de manière abusive ; en effet, le pourcentage d'orientaliste était plus élevé que celui des lecteurs usagers des collections en salle. Cette hypothèse n'est pas étayée pour 2017, puisqu'on ne relève plus cette incohérence.

9.1.1. Orientalistes

Au sein du panel étudié, près de la moitié des orientalistes ont moins de 25 ans (46 %, -4 points), et 20% entre 25 et 29 ans (-2 points).

Seuls 4 % des orientalistes ne sont pas étudiants ou enseignants-chercheurs (-1 point). 64% des orientalistes sont inscrits à l'INALCO, en baisse par rapport à 2015 (-4 points). Les orientalistes rattachés aux autres établissements du GIP le sont dans des proportions à peu près identiques à 2015 : 6% pour Paris 1 Panthéon Sorbonne, 5% pour Paris Diderot, 3 % pour Paris 3 Sorbonne Nouvelle, 2 % pour Paris 4 Sorbonne, 2 % pour l'EHESS, 2% pour l'EPHE (+2 points). C'est aussi le cas des répondants issus d'autres universités parisiennes (4 %, -2 point).

Les orientalistes inscrits en Licence représentent la moitié de ce groupe (50%, =), et les Masters un quart (22%, -6 points).

On observe également une continuité par rapport à la dernière enquête en ce qui concerne les domaines d'étude ou de recherche : 69 % d'entre eux déclarent suivre des études ou mener des recherches dans le domaine des lettres et des langues, 20 % en sciences humaines et sociales, chiffres identiques à ceux de 2015.

Ce groupe d'usagers est composé majoritairement d'« habitués » : 65% sont inscrits depuis plus d'un an, et seuls 18% ne le sont que depuis la dernière rentrée universitaire.

9.1.2. Non orientalistes

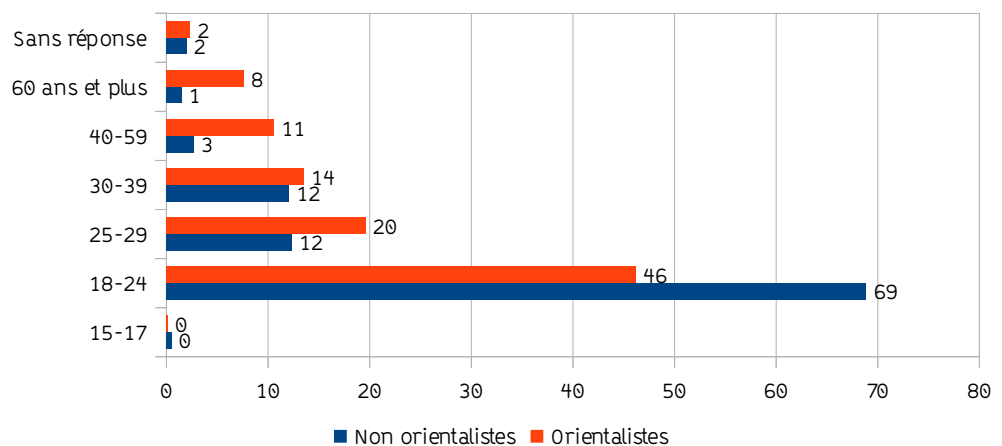
Les lecteurs non orientalistes constituent une population plus jeune. Ils sont particulièrement présents dans la tranche 18-24 ans (69% de ce groupe, -8 points).

Comme en 2015, un nombre important de lecteurs parmi les non orientalistes n'ont pas précisé leur établissement d'appartenance (13%, -5 points). Tous les établissements du GIP sont signalés à l'exception de l'École pratique des hautes études et de l'École française d'Extrême orient.

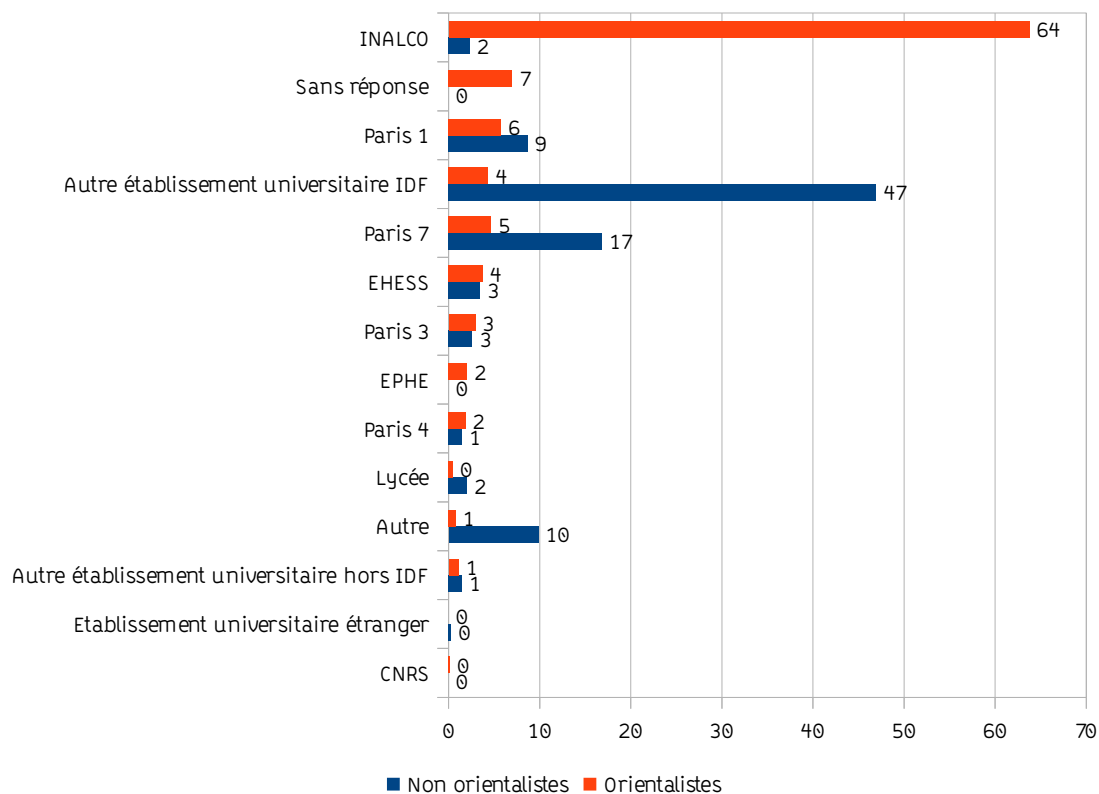
Comme lors des éditions précédentes de l'enquête, ces lecteurs sont avant tout des étudiants de santé (42%, +2 points), devant les sciences humaines et sociales (19%), le droit (9%), les sciences et techniques (9%, -7 points), les lettres et langues (6%) et l'économie (5%, -5 points).

Les nouveaux inscrits représentent toujours un quart de cette population.

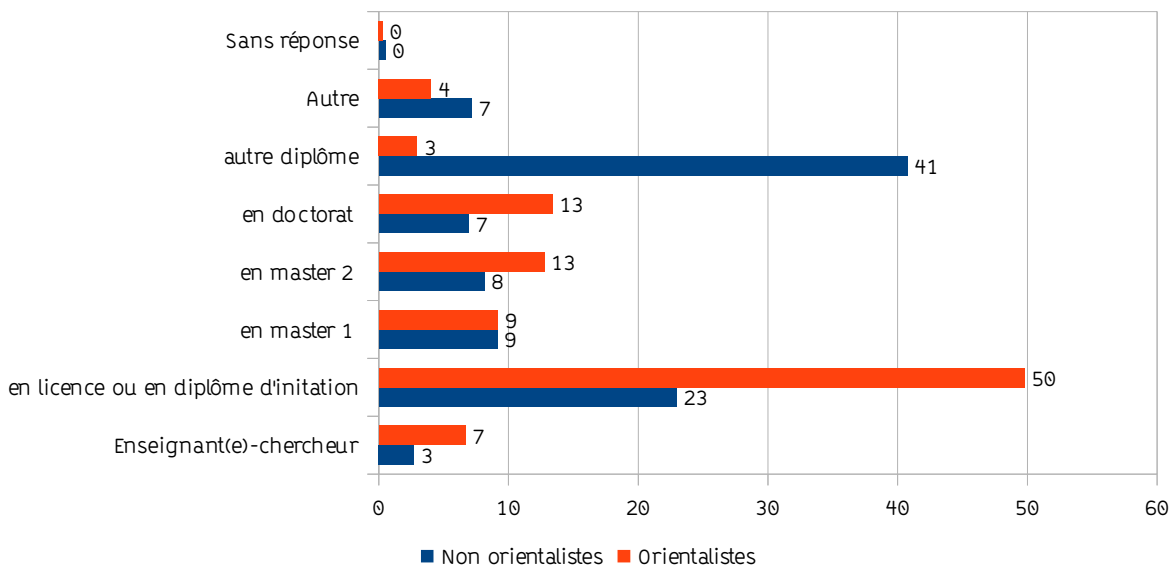
Âge des répondants



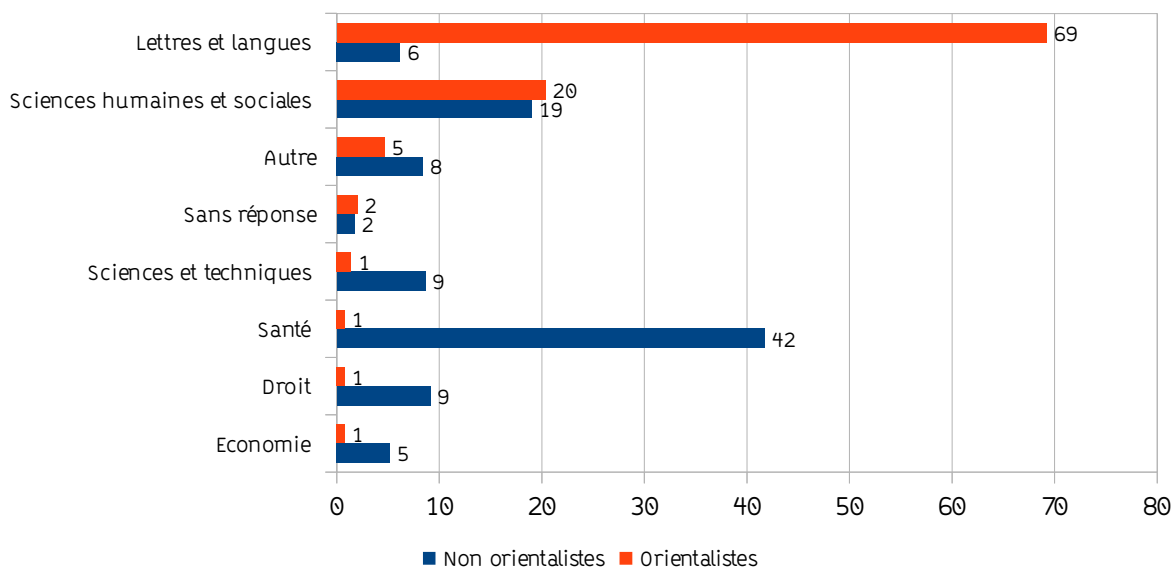
Etablissement d'appartenance



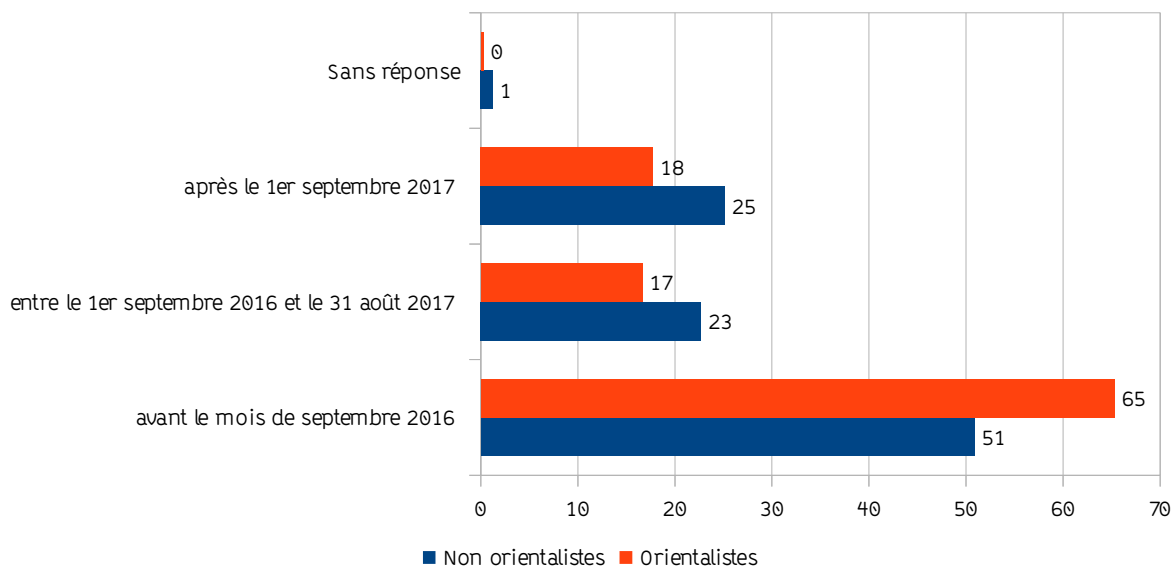
Statut ou niveau d'étude



Quel est votre domaine d'étude ou de recherche ?



Date de la première inscription



9.2. HABITUDES ET USAGES

L'augmentation dans l'usage de la documentation de la BULAC concerne aussi bien les orientalistes que les non orientalistes, dans des proportions semblables. La baisse de l'usage des PC de la bibliothèque pour se connecter à internet touche également les deux groupes, mais l'insatisfaction concernant l'accès au réseau internet est plus marquée chez les non orientalistes. Pour se renseigner sur la BULAC, les orientalistes privilégient le site web et l'affichage, lorsque les non orientalistes ont des vecteurs d'information plus diversifiés. Paradoxalement, ce sont les orientalistes qui se plaignent le plus du manque de place, alors qu'une partie d'entre eux ont accès à la réservation d'espaces.

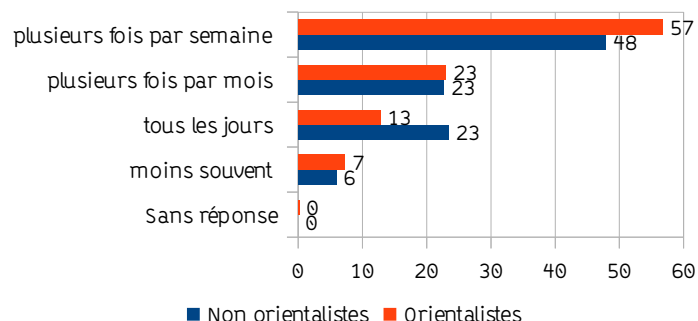
9.2.1. Fréquentation

Comme en 2015, la majorité des orientalistes ne viennent jamais le samedi (59%), tandis que la majorité des non orientalistes (68%) fréquentent la bibliothèque sur l'ensemble de ses jours d'ouverture. Seuls 2% des répondants non orientalistes ne déclarent toutefois venir que le samedi (-4 points) : si les statistiques de fréquentation montrent que les profils des lecteurs présents le samedi le sont dans des proportions différentes qu'en semaine, cela ne signifie donc pas pour autant qu'il s'agit d'un public particulier à ce jour.

La fréquentation quotidienne de la bibliothèque reste plus répandue chez les non orientalistes (23% +4 points, contre 13% -3 points chez les orientalistes). Les séjours prolongés (plus de 5 heures) sont comme en 2015 davantage le fait des non orientalistes (69%, +3 points), les orientalistes privilégiant des plages plus courtes, le matin (35%) ou l'après-midi (57%). la proportion importante des étudiants de l'INALCO au sein du panel suffirait à expliquer cette tendance : le fait de suivre des cours au sein du Pôle conduit logiquement à une fréquentation plus fragmentée de la BULAC. Notons toutefois que les plus grands "séjourneurs" se trouvent parmi les étudiants et chercheurs en sciences et techniques et en santé, qui sont 80% à déclarer rester en général plus de 5 heures dans la bibliothèque. En soirée, les deux publics se côtoient dans des proportions semblables (autour de 20%).

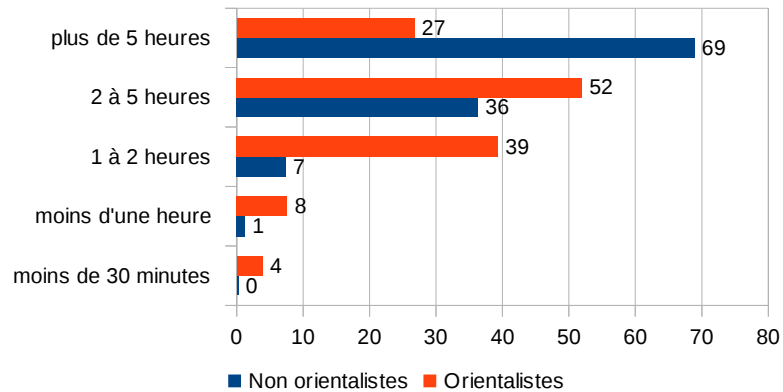
La moitié des orientalistes continuent à fréquenter d'autres bibliothèques, tandis que presque un tiers des non orientalistes (29 %, +1 point) ne fréquentent que la BULAC.

En règle générale, vous venez à la BULAC :

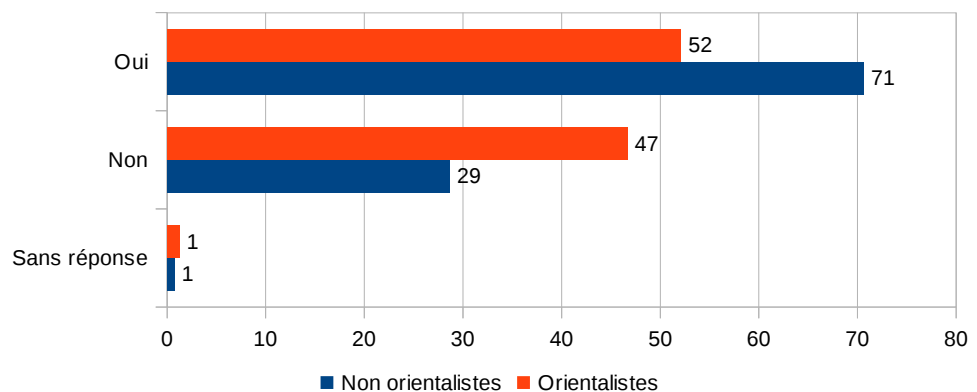


En règle générale, vous fréquentez la BULAC :

En règle générale, combien de temps restez-vous ?



Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?



9.2.2. Usages des services chez les orientalistes

La hiérarchie des usages chez les orientalistes reste sensiblement identique : la consultation des documents accessibles en salle de lecture arrive toujours en tête des usages cités (76%, +1 points), devant le travail sur ses propres documents (75%, +3 point) et l'emprunt (71%, +3 points).

Le constat effectué en 2015 d'une tendance à la baisse de l'utilisation des autres services cités dans l'enquête peut être reproduit, quoique cette baisse soit une fois encore très légère. Un seul service connaît une baisse significative chez les orientalistes, c'est l'utilisation des PC de la BULAC pour se connecter à internet (26 %, -10 points).

L'usage de la reprographie reste plus important chez les orientalistes (47%) que les non orientalistes (19%), ce qui laisse supposer que les collections restent un des principaux supports de reproduction.

Après une hausse de 4 points en 2015, l'offre de formation se stabilise en 2017 dans les services cités (6%, -1 point). Les orientalistes déclarant avoir suivi une formation proposée par la BULAC continuent toutefois à augmenter (22%, contre 18% en 2015 et 10% en 2013).

Les orientalistes utilisant leur compte lecteur continuent d'augmenter (66%, +3 points), quoiqu'à un rythme moins soutenu qu'en 2015. C'est aussi le cas des orientalistes usagers de la documentation électronique (29%, +4 points).

L'accès à l'information concernant la BULAC continue à se faire principalement via le site web (57%, +3 points). La lecture d'affiches (53%) et les réseaux sociaux (7%) restent à leur niveau de 2015, tandis que les échanges entre connaissances baissent dans les canaux cités (29%, -7 points).

9.2.3. Usages des services chez les non orientalistes

Les constats effectués lors des précédentes enquêtes demeurent, les services les plus cités restant : travailler sur sa propre documentation (86%, -1 point), rejoindre ses amis pour travailler (50%, -3 points ; ce taux monte à 91% si on considère le panel des étudiants et chercheurs en sciences et techniques et santé) et bénéficier d'une bibliothèque près de chez soi (38%, -3 points).

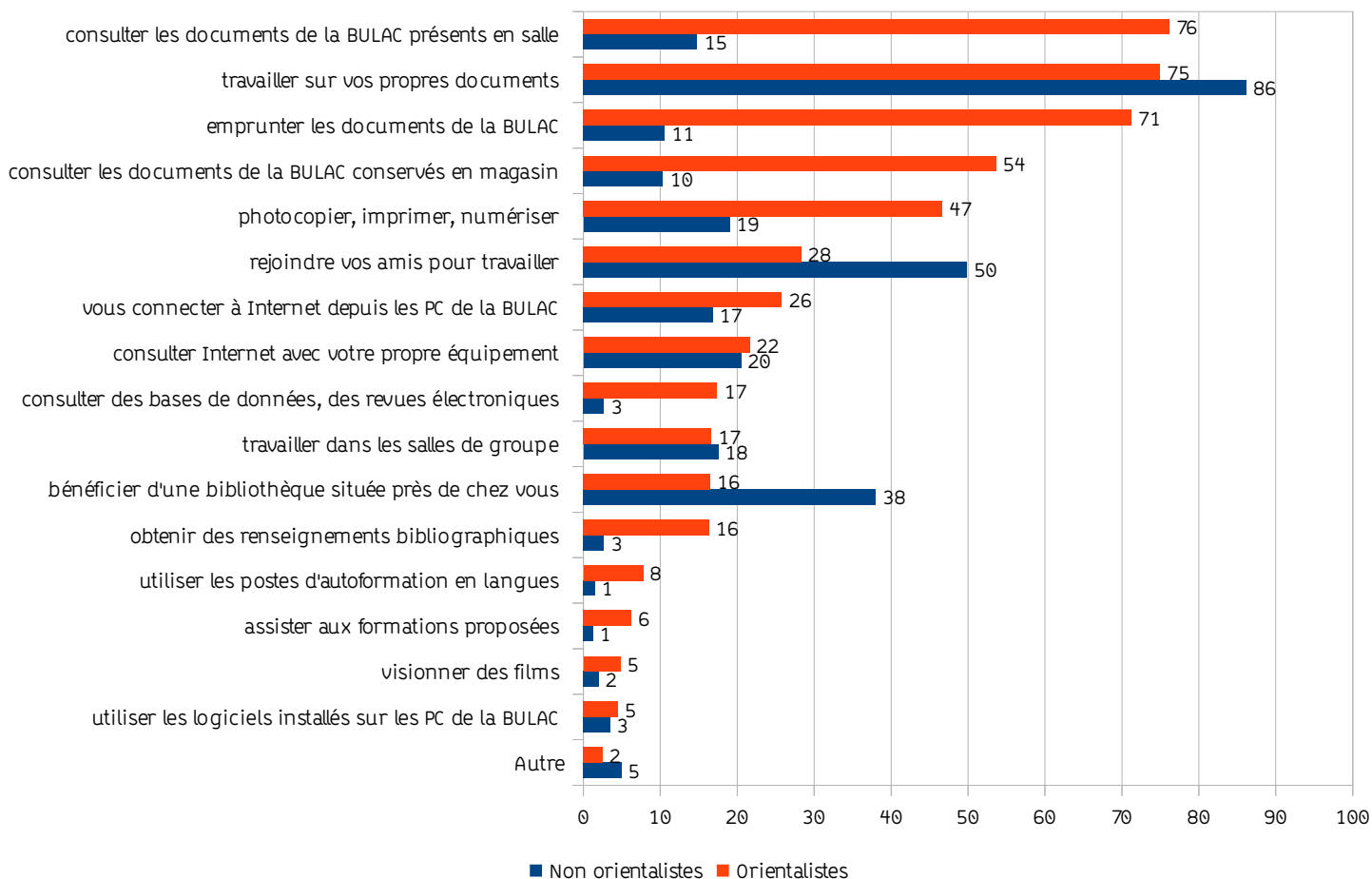
Les principales évolutions pour ce groupe concernent la consultation des documents de la BULAC présents en salle (15%, +4 points) et en magasin (10%, +5 points), ainsi que l'emprunt (11% +3 points), qui enregistrent une tendance à la hausse.

Comme pour les orientalistes, l'usage des PC de la BULAC pour accéder à internet est en baisse (17%, -7 points), sans que cela s'accompagne d'une tendance à la hausse pour l'accès à internet à l'aide de son propre équipement.

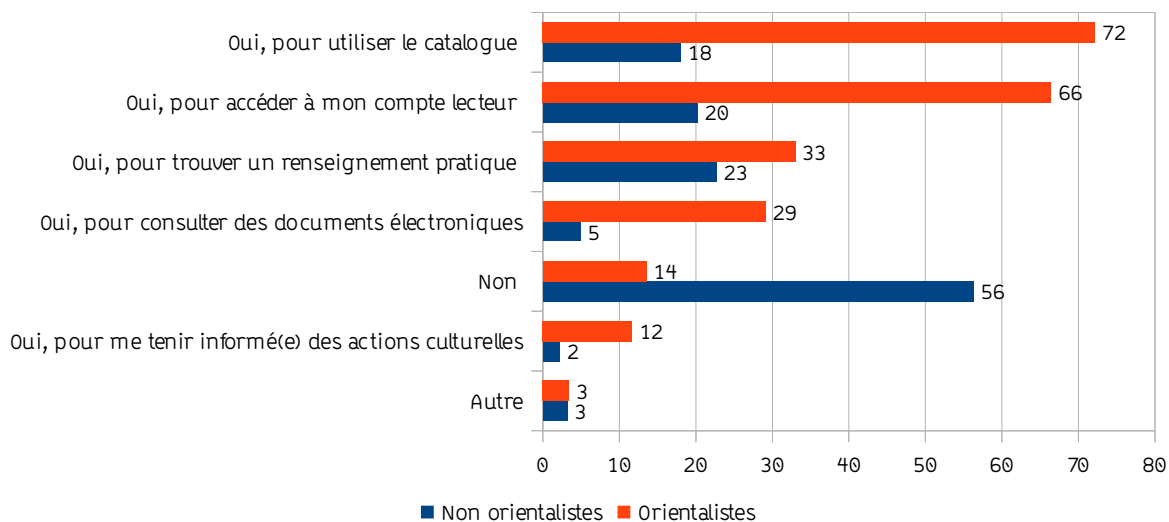
L'utilisation du site web demeure minoritaire chez les non orientalistes (44%, -4 points). Après une forte augmentation en 2015, l'utilisation du compte lecteur se stabilise au sein de ce groupe (20%, +2 points).

Les échanges avec les personnels en salle (40 %, +6 points) deviennent le premier canal d'information sur la bibliothèque, devant le recours à des tiers (38%, -8 points) et la lecture des affiches en salle (38 %, stable). 7 % des non orientalistes mentionnent les réseaux sociaux, chiffre identique à celui des orientalistes, et stable pour ces deux groupes par rapport à 2015.

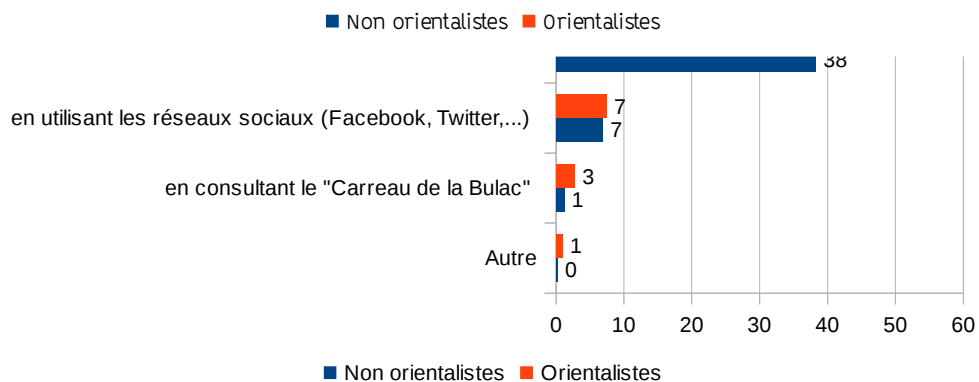
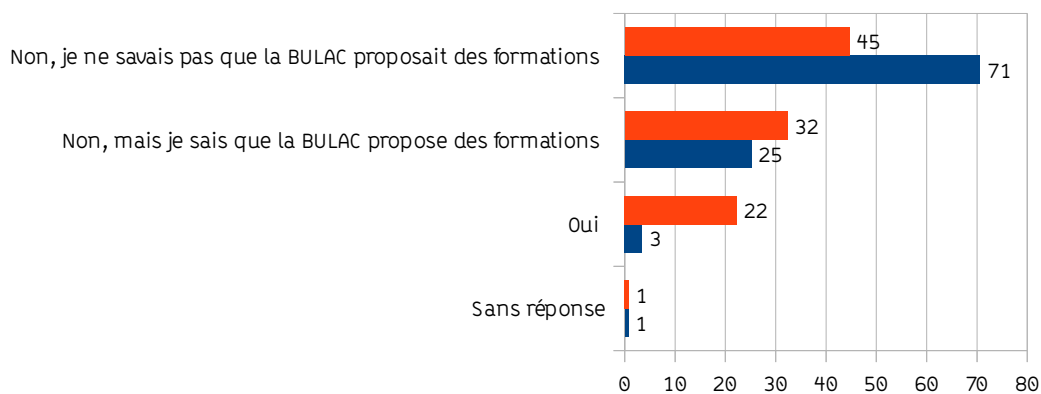
Vous venez à la BULAC pour :



Vous êtes-vous déjà connecté(e) sur le site web de la BULAC ?



Avez-vous déjà suivi des formations proposées par la BULAC ?



9.3. SATISFACTION

Afin de permettre la comparaison avec les données de 2015, les chiffres présentés ci-dessous sont calculés en prenant en compte les « sans réponse » et « sans opinion ».

9.3.1. Du côté des orientalistes

Les principaux sujets de satisfaction relevés en 2015 demeurent : l'accueil assuré par le personnel (92% de satisfaction, +5 points) et les renseignements donnés en salle (87% +4 points), le calendrier d'ouverture (84%, à un niveau stable) et les horaires d'ouverture (80%, -2 points) sont plébiscités.

Comme en 2015, le calme des espaces de travail enregistre une hausse significative de la satisfaction chez les orientalistes (79%, +6 points).

La plus forte hausse d'insatisfaction concerne de nouveau l'accès au réseau internet (40% +9 points). La disponibilité des PC de la BULAC reste également un sujet d'insatisfaction chez les orientalistes, mais dans une moindre mesure qu'auparavant (36% d'insatisfaits, -13 points).

L'ouverture à tous de la BULAC demeure un point de clivage : bien que la tendance soit en faveur du consensus, les orientalistes qui s'en déclarent satisfaits demeurent minoritaires (43% +7 points). Enfin, malgré une tendance à la hausse, seul un quart des orientalistes sont satisfaits de la disponibilité des places assises (25%, +5 points) et 41% indiquent un niveau d'insatisfaction maximal sur cette question (-5 points par rapport à 2015). Il faudra observer lors des enquêtes futures si la mise en réservation des places du rez-de-chaussée a un effet bénéfique sur cet indicateur pour ce groupe, qui en sera largement bénéficiaire.

9.3.2. Du côté des non orientalistes

A rebours du constat liminaire effectué en 2013 et 2015, il faut souligner la tendance à la baisse des réponses "sans opinion" parmi les non orientalistes (39% de "sans opinion" sur le total cumulé des réponses, -8 points). Cela se traduit notamment dans les questions documentaires (baisse de 7 à 8 points des "sans opinion") ce qui corrobore une légère tendance à la hausse dans l'usage de la documentation par les non orientalistes.

Continuent à donner pleine satisfaction la luminosité (95 %, +4 points) la propreté (90 %, +1 point) et le calme (84%, stable par rapport à 2015) des espaces de travail, ainsi que l'accueil des personnels (89%, +5 points), le calendrier des jours d'ouverture (86%, +6 points) et les horaires d'ouverture (88%, +5 points).

C'est chez les non orientalistes que le niveau de satisfaction concernant la température en salle est à la hausse (77%, +15 points), à l'inverse de la tendance constatée en 2015. Cela peut s'expliquer par le fait que les non orientalistes, dont une partie importante d'entre eux n'ont pas accès à la réservation des espaces du rez-de-jardin (places individuelles et salles), s'installent davantage au rez-de-chaussée et au premier étage.

Après une forte hausse en 2015, le niveau de satisfaction sur les renseignements donnés en salle s'est stabilisé à un niveau moindre que pour les orientalistes (75% +1 point).

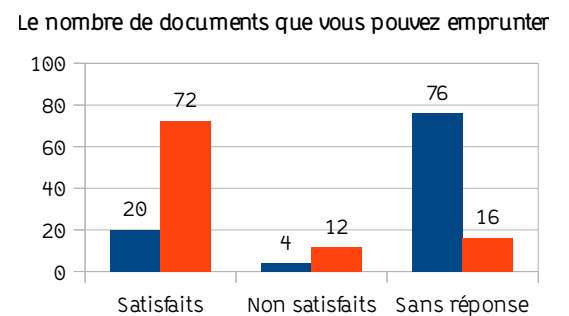
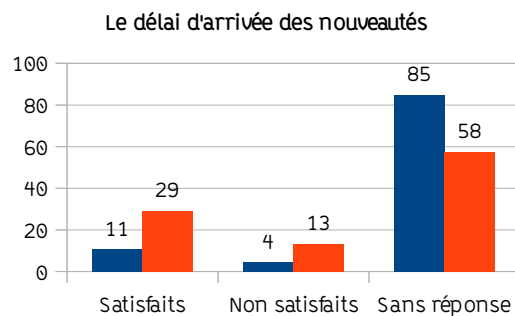
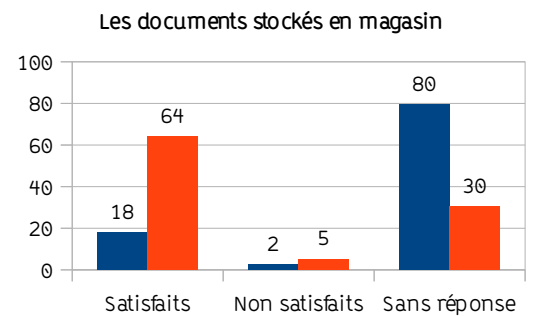
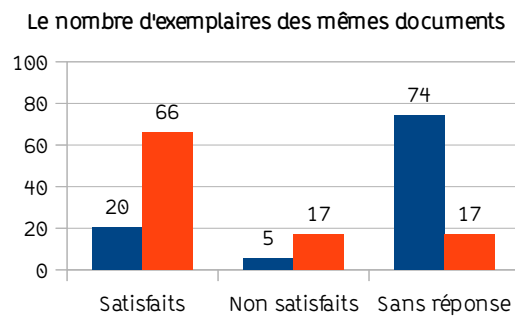
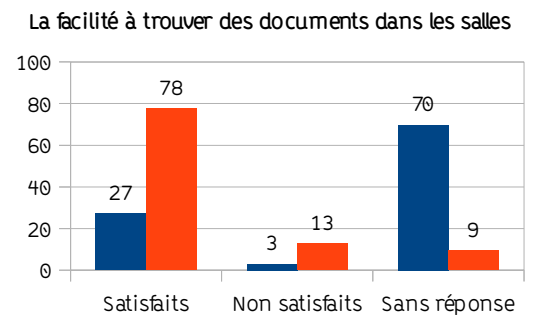
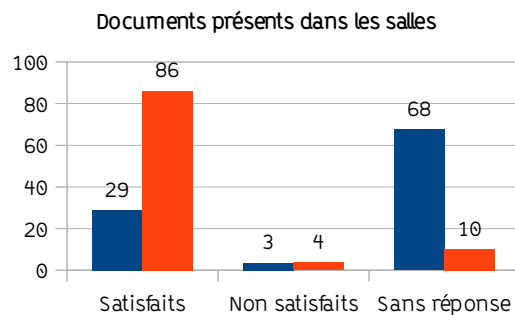
Alors que davantage de places sont potentiellement disponibles pour une partie des lecteurs déclarant étudier les langues et civilisations couvertes par la BULAC, via les

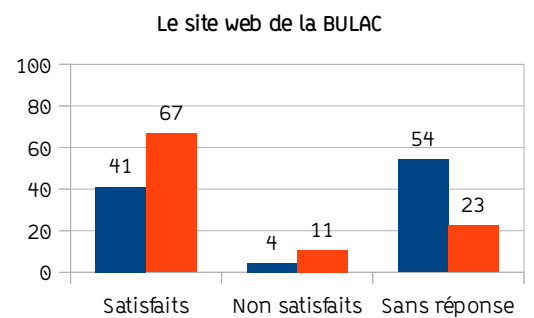
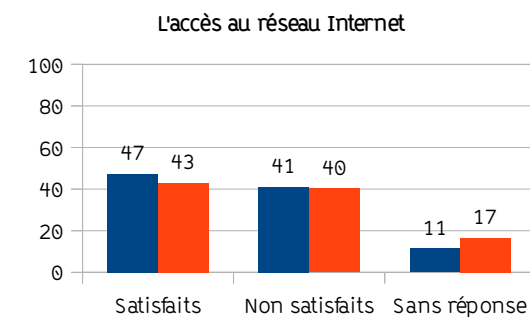
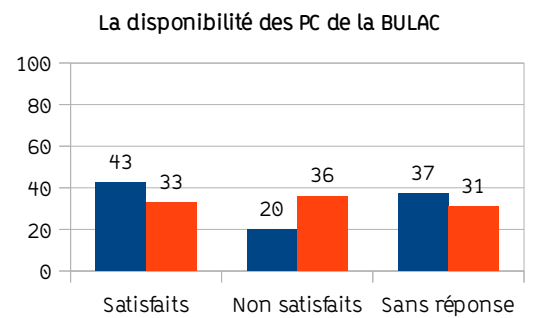
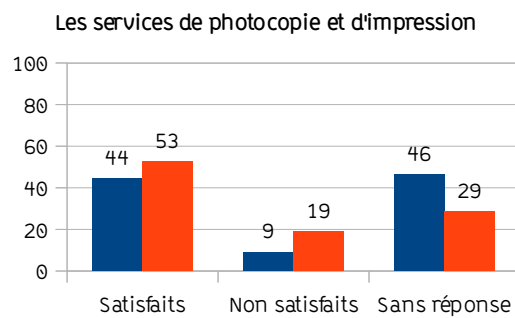
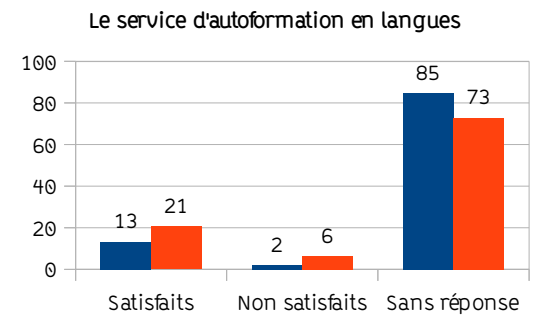
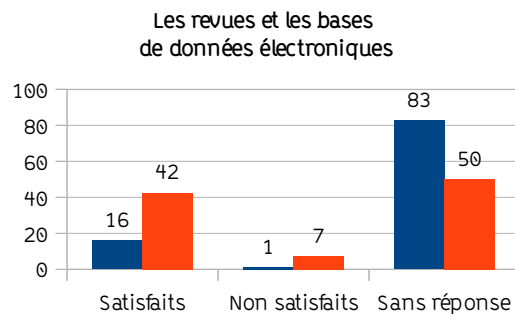
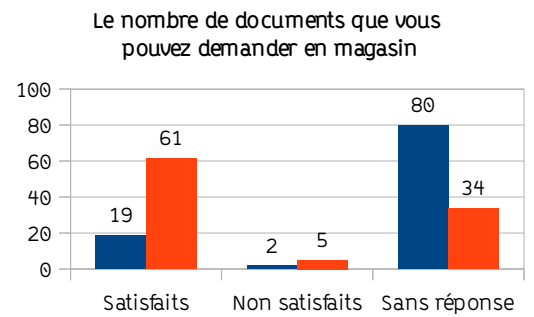
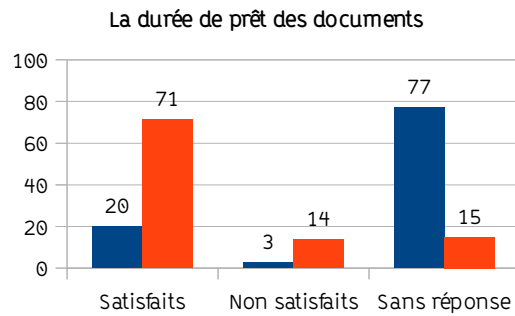
droits de réservation d'espace qui leur sont concédés, le taux de satisfaction sur ce sujet est nettement plus élevé chez les non orientalistes (56%, +11 points). Il faut sans doute y voir l'effet d'un sentiment de plus ou moins grande légitimité, les orientalistes éprouvant avec plus d'intensité le manque de places au sein d'un lieu qu'ils considèrent volontiers comme leur, là où les non orientalistes verraient dans chaque place disponible une opportunité.

L'insatisfaction générale concernant l'accès au réseau internet est plus marquée chez les non orientalistes (41% +15 points).

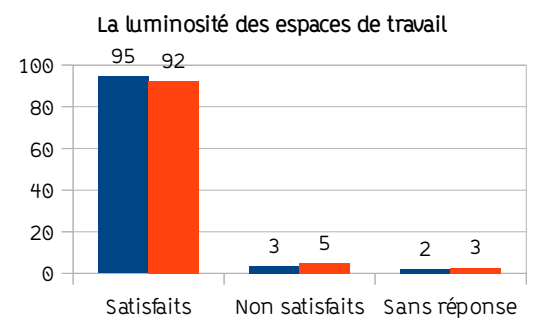
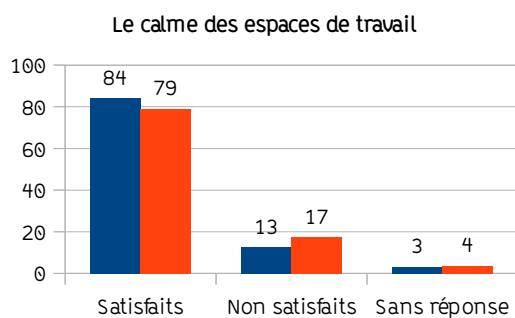
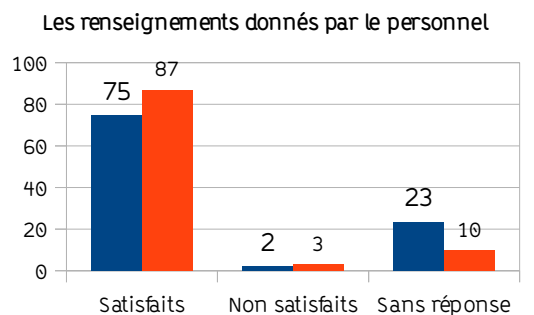
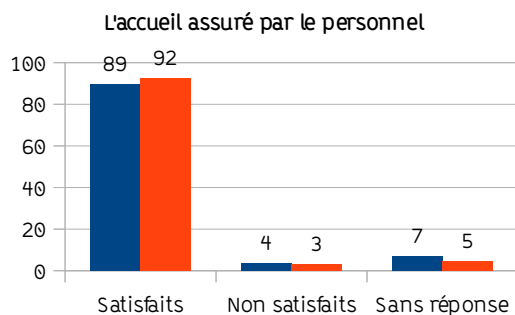
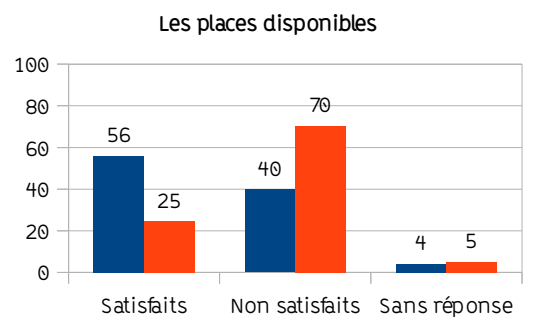
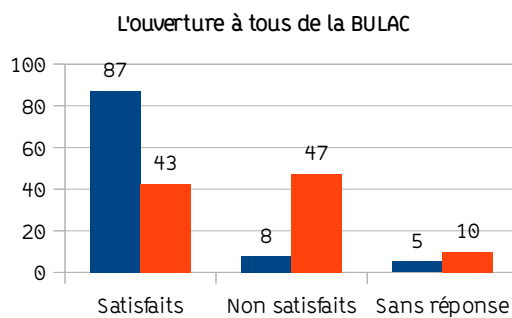
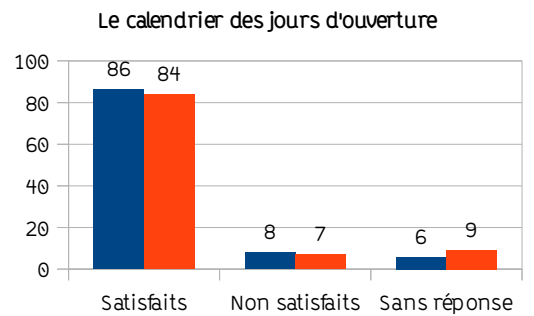
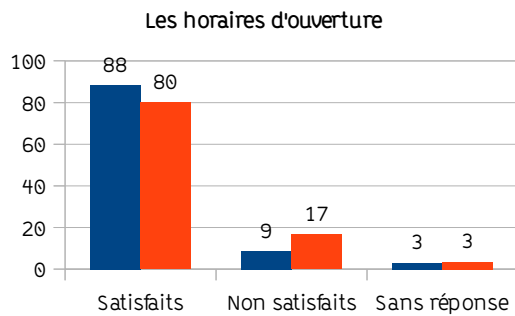
Le détail du niveau de satisfaction des orientalistes et non orientalistes par service est présenté ci-dessous. Les « sans réponse » cumulent ici les usagers n'ayant pas répondu à une question et ceux qui se sont déclaré « sans opinion ».

■ Non orientalistes ■ Orientalistes

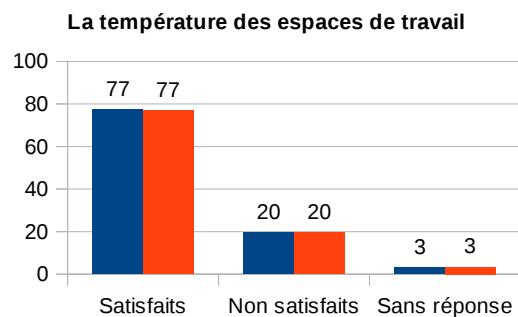
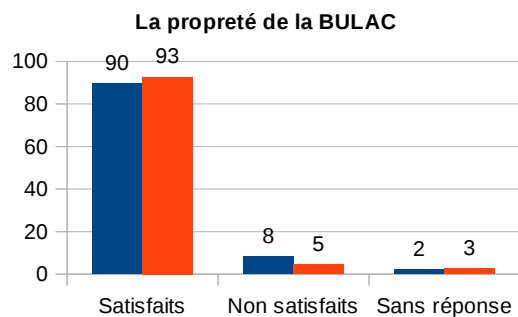




■ Non orientalistes ■ Orientalistes



■ Non orientalistes ■ Orientalistes



■ Non orientalistes ■ Orientalistes

10. COMPARAISON PAR NIVEAU D'ÉTUDE ET STATUT

10.1. PROFIL DES RÉPONDANTS DE CES CATÉGORIES

La répartition par profil produit les groupes d'utilisateurs suivants :

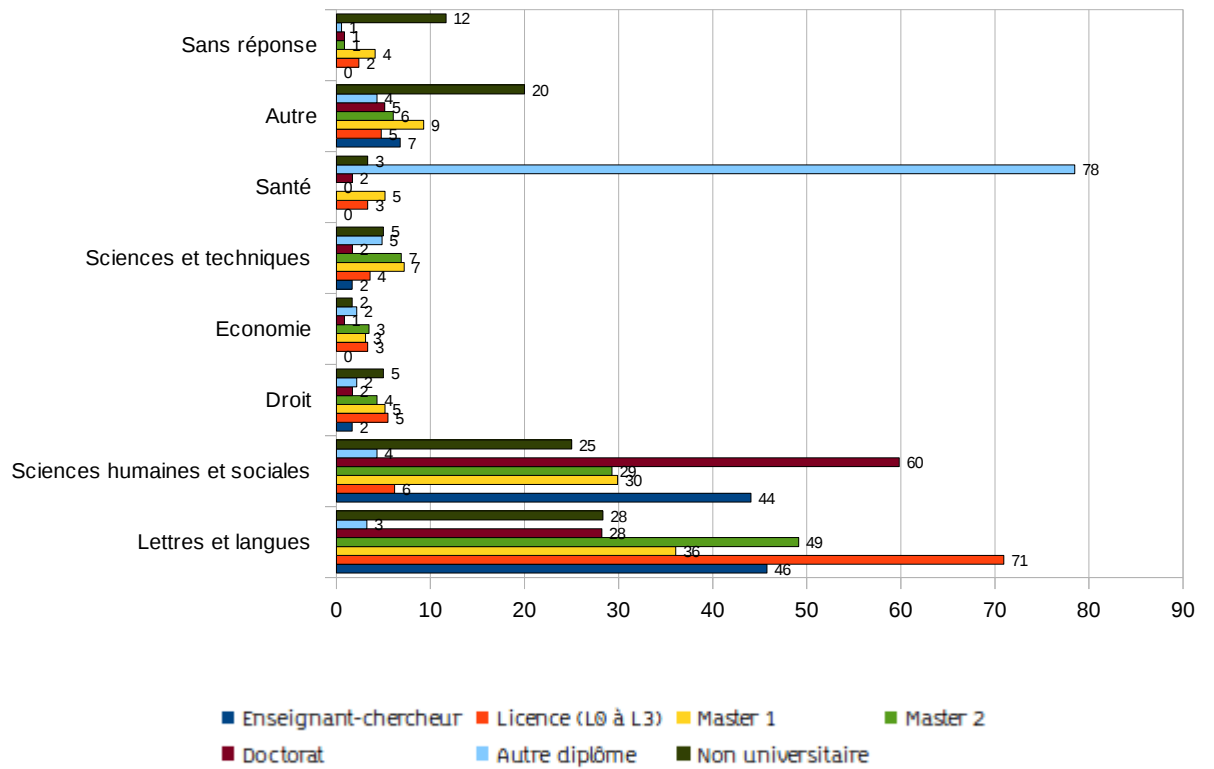
- 59 enseignants-chercheurs
- 420 étudiants en licence (L0 à L3)
- 97 étudiants en master 1
- 116 étudiants en master 2
- 117 étudiants en doctorat
- 186 étudiants préparant un « autre diplôme »
- 60 non universitaires

Comme on l'a vu, la répartition est sensiblement la même que lors de l'enquête précédente. On rappellera simplement la hausse des doctorants (11%, +5 points) déjà mentionnée, aux dépens des master 1 (9%, -3 points) et des autres diplômes (17%, -3 points).

Il en va de même pour les établissements représentés au sein de ces différentes catégories. Notons que comme en 2015, les deux tiers des licences sont inscrits à l'INALCO ; l'INALCO est moins représentée qu'il y a deux ans parmi les master 1 (40%, -11 points), mais davantage chez les master 2 (47%, +15 points) ; le taux de doctorants venant de l'INALCO est stable (23%).

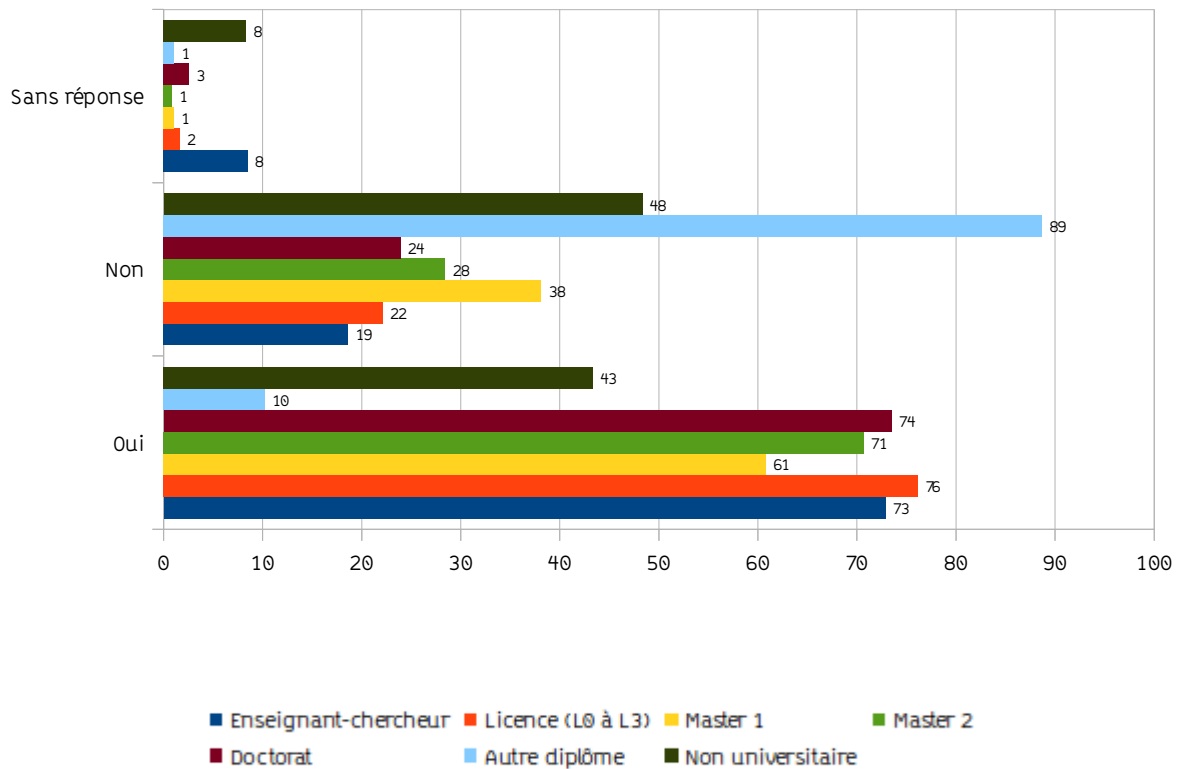
Comme en 2015, presque tous les domaines sont représentés au sein des différentes catégories, à l'exception de la santé (pas d'enseignant-chercheur ni de master 2) et de l'économie (pas d'enseignant-chercheur). Les lettres et langues demeurent le domaine le plus représenté pour les licences, master 1 et master 2. Les doctorants privilégient toujours les sciences humaines et sociales (60%, +2 points), les enseignants-chercheurs se partagent entre lettres et langues (46%, +3 points) et sciences humaines et sociales (44%, +1 point), et les "Autres diplômes" regroupent les étudiants en santé (78%). L'évolution la plus forte par rapport à l'enquête précédente concerne les master 1 en sciences humaines et sociales (30%, +8 points).

Domaine d'étude et/ou de recherche



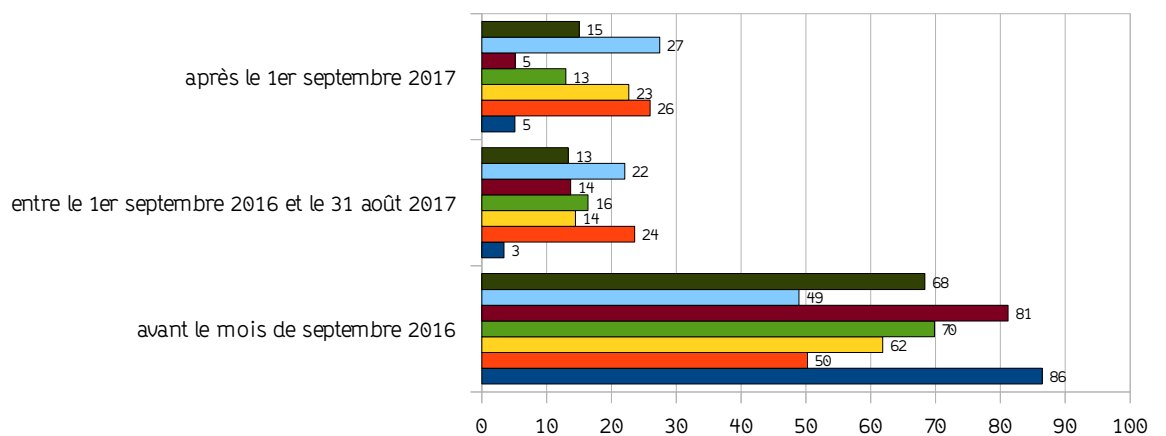
Les étudiants en licence devient le groupe où les orientalistes sont proportionnellement les plus nombreux (76%, +2 points), devant les enseignants-chercheurs (73%, -6 points) et les doctorants (73%, =). Au sein du panel, les orientalistes sont moins nombreux parmi les master 1 (61%, -13 points), et davantage représentés au sein des master 2 (71%, +10 points). Les lecteurs n'étudiant pas les domaines BULAC sont logiquement toujours aussi nombreux parmi les "Autres diplômés" (89%), mais en baisse parmi les non universitaires (48%, -8 points).

Etudiez-vous les langues et civilisations que couvre la BULAC ?



Les "habitués", dont la première inscription remonte à plus de 14 mois, représentent à présent la majorité des répondants dans toutes les catégories. La tendance à la hausse de la part des habitués, déjà relevée en 2015, se confirme pour les enseignants-chercheurs (86 %, +5 points), les licences (50 %, +5 points) et les doctorants (81 %, +5 points). Ils ne connaissent une baisse légère que parmi les master 1 (62 %, -1 point). La part des nouveaux inscrits augmente chez les Licence (26 %, +6 points) et les master 1 (23 %, +6 points).

Date de la première inscription



10.2. HABITUDES DE FRÉQUENTATION

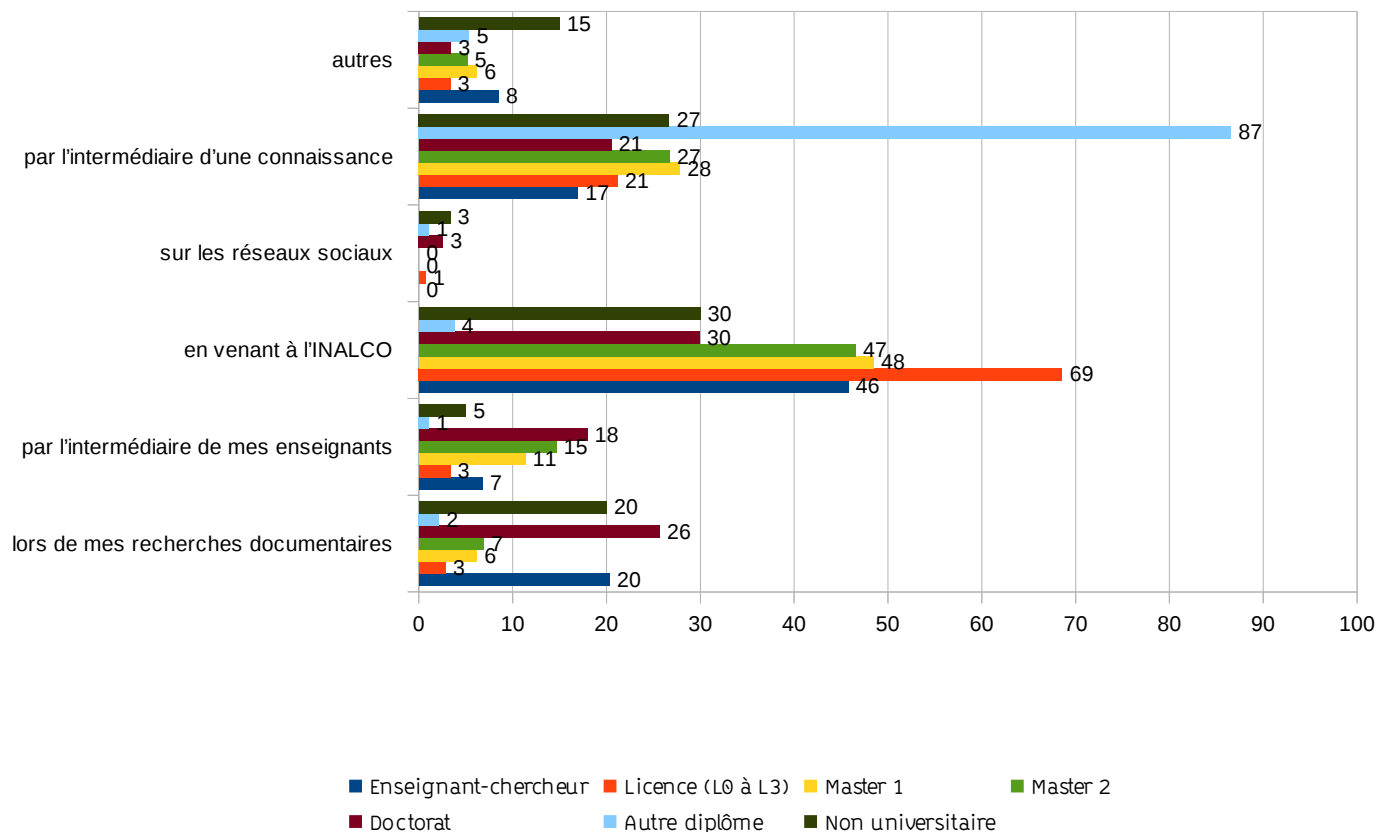
10.2.1. Modalités de découverte de la BULAC

Les lecteurs déclarant avoir connu la BULAC en venant à l'INALCO sont toujours les plus nombreux dans toutes les catégories, sauf parmi les "Autres diplômés". Ce constat reste surprenant pour les publics non universitaires (30 % déclarent avoir connu la BULAC par cette voie).

Les "Autres diplômés" ont découvert la BULAC très majoritairement par l'intermédiaire d'une connaissance (86 %, +1 point).

Les évolutions les plus notables concernent la hausse des enseignants-chercheurs ayant découvert la BULAC par l'intermédiaire d'une connaissance (17 %, +7 points) et les doctorants par l'intermédiaire de leurs enseignants (18 %, +9 points).

Comment avez-vous connu la BULAC ?



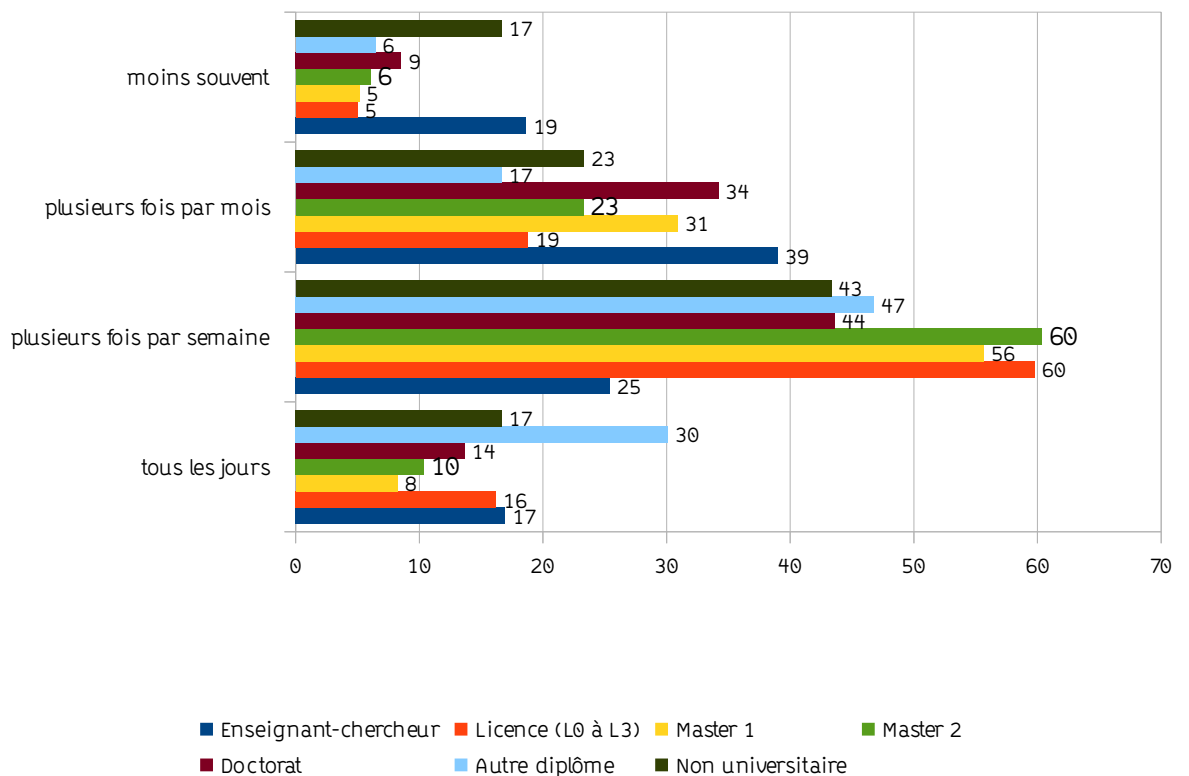
10.2.2. Fréquence des visites

Le fait de venir plusieurs fois par semaine, usage dominant dans toutes les catégories en 2015, n'est plus l'usage majoritaire chez les enseignants-chercheurs, qui sont désormais plus nombreux à déclarer venir "plusieurs fois par mois" (39 %, +2 points).

La fréquentation quotidienne continue à baisser pour les master, mais elle se stabilise chez les licences (16%, +1 point) et repart à la hausse chez les doctorants (14 %, +7 points). La hausse importante de la fréquentation quotidienne relevée en 2015 chez les non universitaires ne se reproduit pas (17 %, =).

La hausse des enseignants-chercheurs qui déclarent venir moins souvent que "plusieurs fois par mois", relevée lors de la précédente enquête, ne se retrouve pas non plus en 2017 (19 %, -1 point).

En règle générale, vous venez à la BULAC :



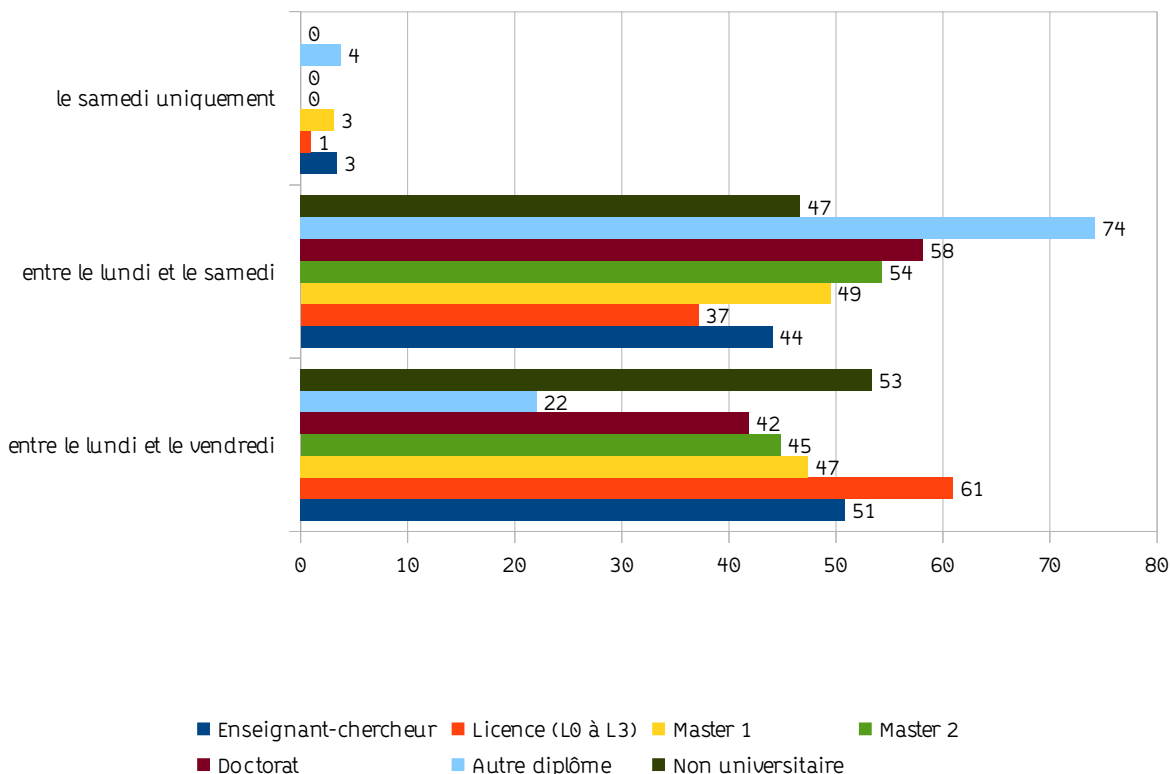
10.2.3. Jours de visite

Si les étudiants de licence déclarant ne pas venir travailler le samedi restent à un niveau élevé (61%, chiffre identique à 2015, après une très forte hausse entre 2013 et 2015), les doctorants sont plutôt moins nombreux (42%, -5 points). A l'inverse de la tendance relevée en 2015, les master 1 et 2 tendent en revanche à recentrer leur fréquentation du lundi au vendredi (respectivement pour 47% d'entre eux, +7 points, et 45%, +9 points). Mais c'est chez les non universitaires que l'évolution en la matière est la plus forte : la moitié d'entre eux déclarent ne plus fréquenter la bibliothèque le samedi (+22 points par rapport à 2015, +35 points par rapport à 2013).

Les publics indiquant ne venir que le samedi demeurent toutefois marginal, et ce dans toutes les catégories. Le constat fait dans le chapitre consacré à la comparaison entre orientalistes et non orientalistes peut donc être reproduit ici : si la répartition des différents publics présents le samedi n'est pas la même qu'en semaine, cela ne signifie pas que le public du samedi soit radicalement autre.

Notons que les usagers de la bibliothèque de nuit sont davantage présents parmi les doctorants (9%, -3 points), que parmi les enseignants-chercheurs ou les masters 2.

En règle générale, vous fréquentez la BULAC :



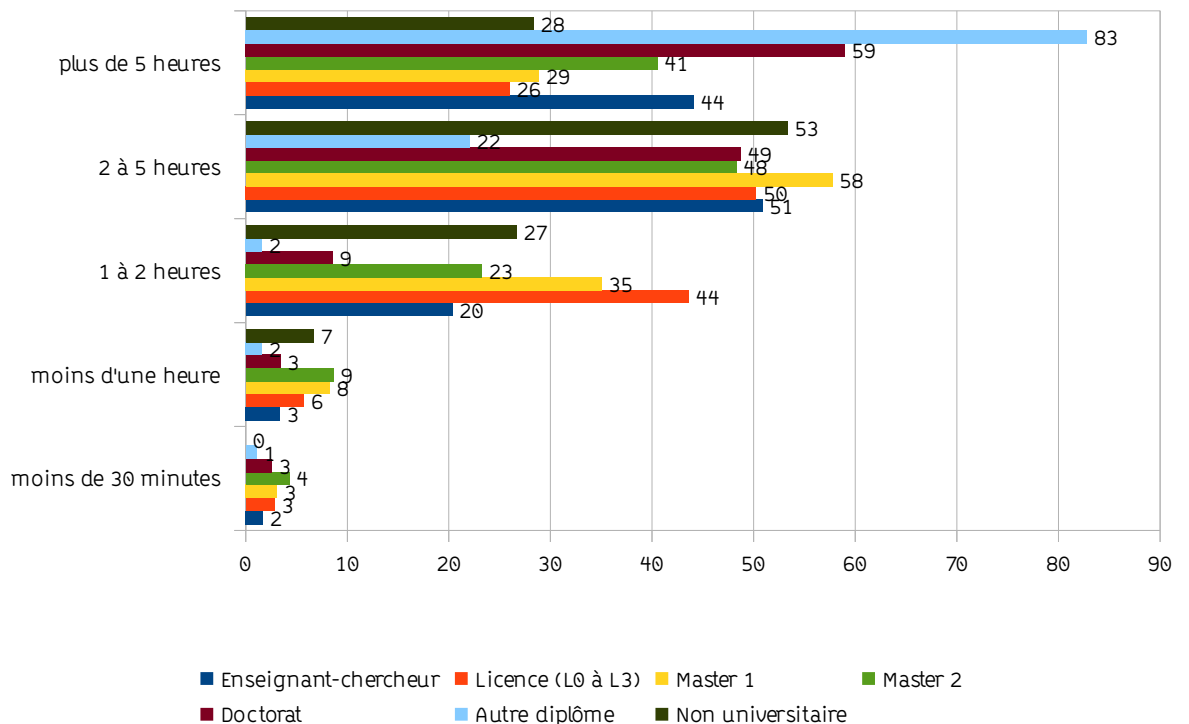
10.2.4. Durée de fréquentation

Toutes les catégories d'usagers continuent à privilégier des séjours de plus d'une heure ; les étudiants ou enseignants-chercheurs venant régulièrement emprunter des ouvrages sans utiliser les espaces de la bibliothèque resteraient donc un public marginal (entre 1% et 4%)⁸.

L'analyse des publics déclarant fréquenter en règle générale la BULAC toute la journée recoupe ce qui a été dit à propos des non orientalistes : ce sont en effet les "Autres diplômés", composés majoritairement d'étudiants en santé, qui enregistrent le plus fort taux sur cette réponse (81%, +12 points), devant les enseignants-chercheurs (58%, +9 points), masters 2 et doctorants (56%, =). Ces chiffres viennent donc confirmer le rôle de la BULAC comme bibliothèque "refuge" pour un usage studieux et prolongé des étudiants en santé, qui apprécient le lieu.

L'évolution la plus forte par rapport à 2015 concerne les master 2, qui tendent à privilégier des séjours légèrement plus courts (de 2 à 5 heures : 48%, -8 points, de 1 à 2 heures 23 %, +8 points).

En règle générale, combien de temps restez-vous ?

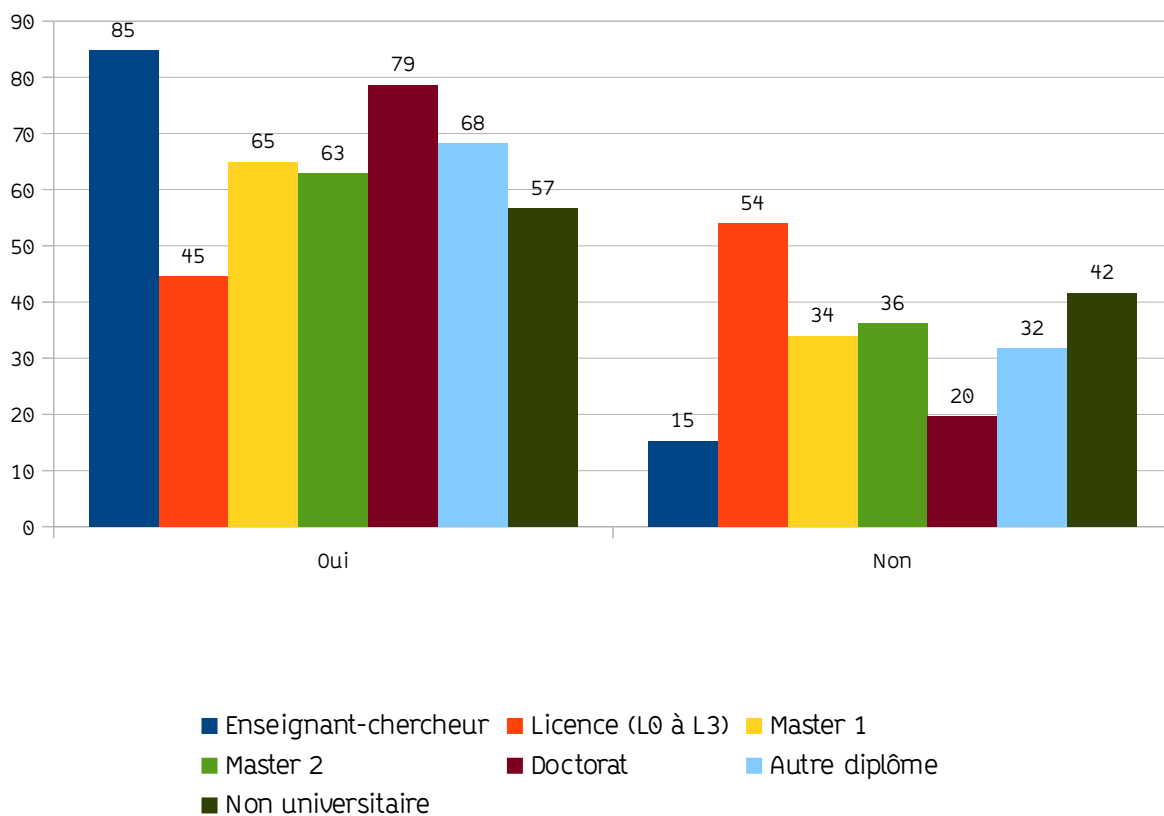


⁸ Réserve faite que, comme on l'a rappelé précédemment, les usagers les plus susceptibles de répondre à l'enquête sont ceux qui y restent au moins 30 minutes, et qu'il peut donc y avoir un défaut de représentativité des lecteurs qui repartent aussitôt après avoir trouvé leurs documents.

10.2.5. Fréquentation d'autres bibliothèques

Tous les publics, à l'exception des Licence, continuent à fréquenter, pour la majorité des répondants, d'autres bibliothèques que la BULAC. Les données sont stables par rapport à 2015, à l'exception des master 2, qui sont proportionnellement moins nombreux qu'en 2015 à fréquenter d'autres bibliothèques (63%, -8 points).

Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?



10.3. USAGES

Hit parade des usages par catégorie :

Niveaux et statuts	1er usage cité	2ème usage cité	3ème usage cité
Enseignant-chercheur	Consulter les documents de la BULAC conservés en magasin (83%)	Consulter les documents de la BULAC présents en salle (76%)	Emprunter les documents de la BULAC/ Travailler sur vos propres documents (64%)
Licences	Travailler sur vos propres documents (83%)	Consulter les documents de la BULAC présents en salle (57%)	Emprunter les documents de la BULAC (54%)
M1	Travailler sur vos propres documents (78%)	Consulter les documents de la BULAC présents en salle (61%)	Emprunter les documents de la BULAC (57%)
M2	Travailler sur vos propres documents (75%)	Consulter les documents de la BULAC présents en salle (66%)	Emprunter les documents de la BULAC (65%)
Doctorants	Consulter les documents de la BULAC conservés en magasin (82%)	Consulter les documents de la BULAC présents en salle (78%)	Emprunter les documents de la BULAC (77%)
Autres diplômes	Travailler sur vos propres documents (89%)	Rejoindre vos amis pour travailler (52%)	Bénéficier d'une bibliothèque située près de chez vous (45%)
Non-universitaires	Travailler sur vos propres documents (62%)	Consulter les documents de la BULAC présents en salle (50%)	Vous connecter à internet depuis les PC de la BULAC / Photocopier, imprimer, numériser (33%)

Comme les années précédentes, l'analyse des usages de la bibliothèque fait émerger trois groupes :

- les enseignants-chercheurs et doctorants sont sans surprise les catégories les plus tournées vers la documentation, avec des usages similaires. Fait remarquable, la consultation des ouvrages conservés en magasin, qui n'apparaissait pas dans le tableau présenté en 2015 pour les doctorants, devient le premier usage cité dans cette catégorie (82%, +17 points). Chez les enseignants-chercheurs, venir avec sa propre documentation (64%, +7 points) est à présent un usage autant cité que l'emprunt ;
- les étudiants en licence et master ont une hiérarchie d'usage très semblable, même si le travail sur ses propres documents tend à baisser au fil du cursus. A l'inverse, la

consultation de la documentation en magasin, qui reste un usage minoritaire chez les licence (27% ⇒), devient majoritaire à partir du master 2 (60%, +19 points) ;

- les "Autres diplômés" ainsi que les non-universitaires privilégient également le travail sur leurs propres documents. Mais par ailleurs, leurs usages diffèrent assez fortement. La hiérarchie relevée en 2015 est respectée, à l'exception de l'usage de la reprographie, qui atteint le même niveau chez les non-universitaires que l'utilisation des PC, en forte baisse (33%, -15 points).

10.3.1. Évolution des usages par service

Usages documentaires : un public plus large pour les magasins ?

L'évolution la plus marquante concerne l'usage croissant de la documentation en magasin chez les master 2 (+19 points), les doctorants (+17 points) et les enseignants-chercheurs (+14 points), à rebours de la tendance enregistrée en 2015. En 2017, seuls les master 1 enregistrent une baisse sur cet usage (-7 points). Ces données sont difficiles à interpréter, car, comme on l'a vu, les demandes de communication en magasin n'ont connu qu'une hausse légère en termes de volumes sur la période. Elles pourraient refléter un volume global de demande stable mais réparti entre davantage d'utilisateurs, ce qui expliquerait l'augmentation au sein d'un panel de répondants. L'hypothèse d'usages ponctuels des magasins par un plus grand nombre, qui s'expliquerait par une appropriation progressive de la bibliothèque depuis son ouverture, pourrait être avancée ; mais il faudrait alors tenter d'expliquer pourquoi certains utilisateurs ont un volume de demande annuel moindre.

Après une baisse importante en 2015, la consultation de la documentation en libre-accès chez les LMD se stabilise. La tendance à la hausse du prêt chez les enseignants-chercheurs s'inverse (64%, -5 points), pour retrouver des chiffres proches de 2013.

La consultation de la documentation électronique reste stable dans la majorité des catégories ; elle est en hausse chez les enseignants-chercheurs (29%, +11 points), et en baisse chez les master 1 (21%, -5 points).

Utilisation des services : des PC moins utilisés

Peu d'évolutions notables par rapport à 2015 sont à relever en ce qui concerne l'usage des services par catégories. Le constat effectué dans les enquêtes précédentes de la particularité du public non-universitaire et, dans une moindre mesure, des "Autres diplômés" peut être reproduit.

C'est chez les enseignants-chercheurs, dont on peut supposer que le taux d'équipement en ordinateur portable est important, que la baisse de la consultation des PC de la BULAC est la plus forte (5%, -15 points), bien que la tendance se retrouve dans toutes les catégories. Plus surprenant, c'est également chez les enseignants-chercheurs que le critère de proximité connaît la hausse la plus importante (25%, +9 points). On pourrait y voir un effet de l'augmentation quantitative de la documentation en ligne, qui renforce l'enjeu de proximité du lieu de travail, indépendamment des collections qui y sont conservées.

Utilisation du site web

Les master 2 enregistrent une tendance à la hausse du site web pour tous ses usages. Ils y ont recours en particulier pour accéder à leur compte lecteur (78%, +20 points) et pour consulter le catalogue (73%, +14 points). L'utilisation du compte lecteur est

également en hausse chez les enseignants-chercheurs (85%, +9 points), mais en baisse chez les master 1 (57%, -9 points).

Le taux de satisfaction concernant les résultats des recherches dans le catalogue reste très élevé dans toutes les catégories. Il connaît toutefois une baisse significative chez les enseignants-chercheurs (-10 points), qui sont désormais 15% à se déclarer insatisfaits.

Activités de formations : des publics toujours mieux informés

Contrairement à la tendance relevée en 2015, c'est cette fois chez les étudiants de master qu'on relève une hausse significative des répondants confirmant avoir suivi une formation dispensée par les équipes de la BULAC (respectivement 24%, +8 points pour les master 1, et 34%, +23 points pour les master 2).

Parmi les enseignants-chercheurs déclarant ne pas avoir suivi de formation, la majorité en connaissent néanmoins l'existence (59%, +12 points).

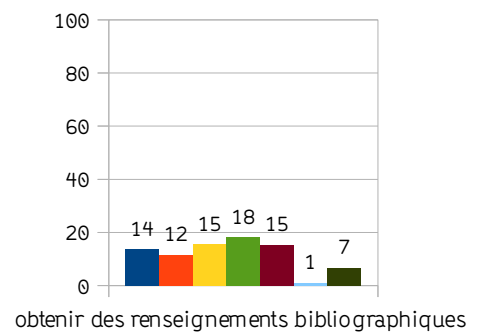
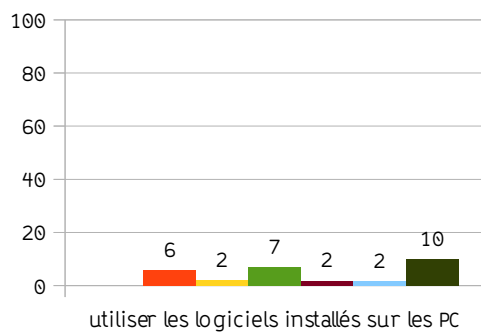
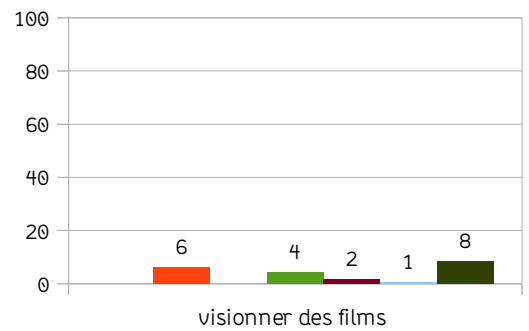
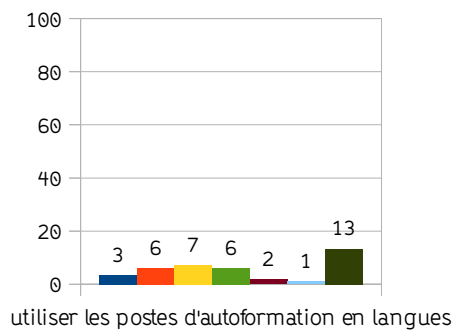
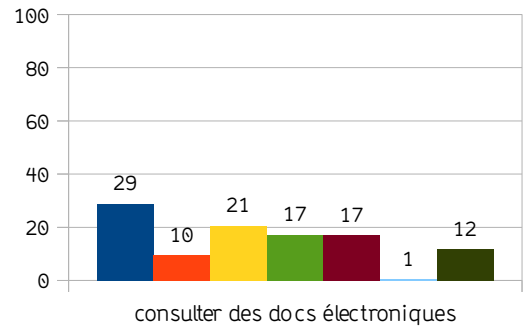
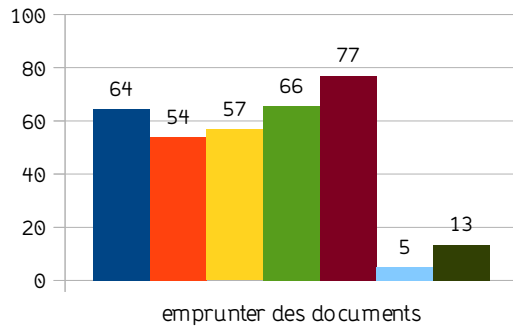
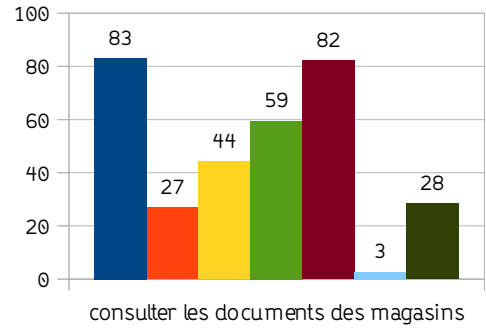
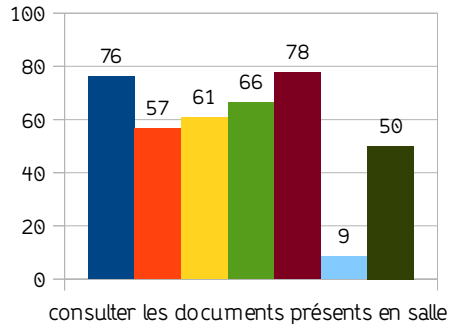
Modes d'information sur la BULAC

Le site web demeure le canal privilégié des enseignants-chercheurs, des doctorants et des master 2 ; l'usage déclaré est stable par rapport à 2015 dans toutes les catégories. Licences et non universitaires ont une pratique très semblable dans les canaux d'accès à l'information, en usant prioritairement et à part égale des affiches et de la médiation des bibliothécaires. La discussion avec des connaissances est en baisse dans toutes les catégories ; elle reste cependant le canal d'information le plus cité parmi les "Autres diplômés" (43%, -8 points).

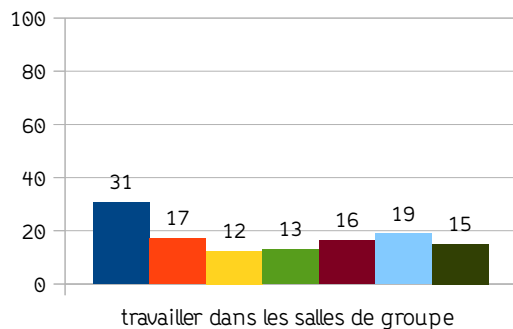
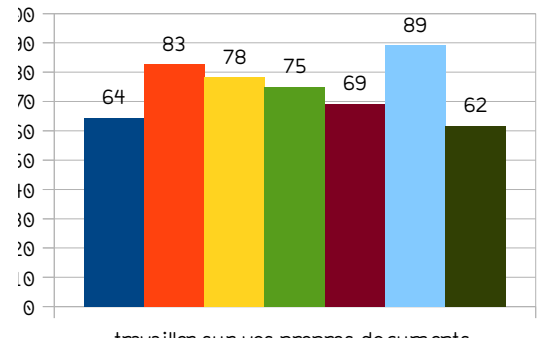
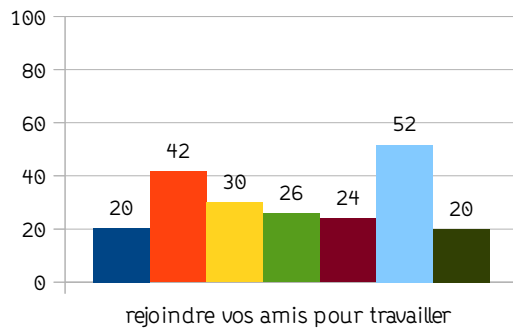
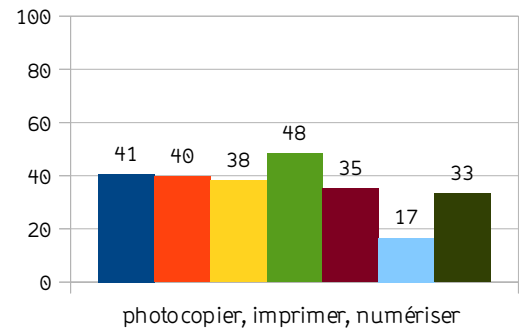
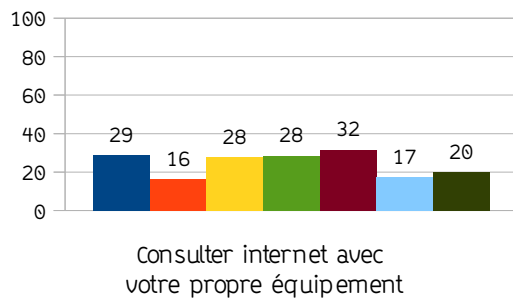
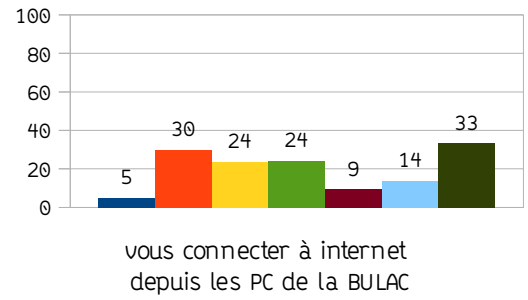
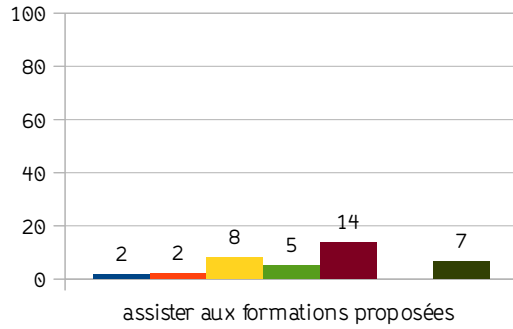
À rebours des tendances soulignées en 2015, la lecture des affiches enregistre une hausse significative chez les enseignants-chercheurs (64%, +23 points), et une baisse chez les doctorants (51%, -12 points), sans qu'il soit aisé d'apporter des explications satisfaisantes.

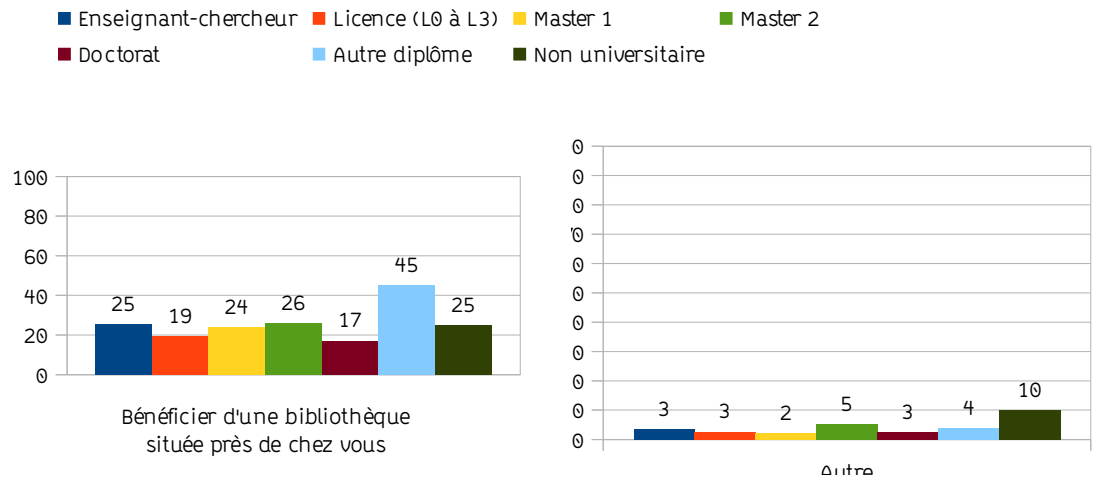
L'usage des réseaux sociaux est stable dans toutes les catégories. Les non-universitaires restent les principaux utilisateurs de ce canal d'information (12%). Cela peut expliquer le fait qu'ils soient aussi les plus nombreux à citer le carreau de la BULAC (7%, +5 points), devant les master 2 (4%, +3 points) et les doctorants (3%, -5 points).

■ Enseignant-chercheur ■ Licence (L0 à L3) ■ Master 1 ■ Master 2
 ■ Doctorat ■ Autre diplôme ■ Non universitaire

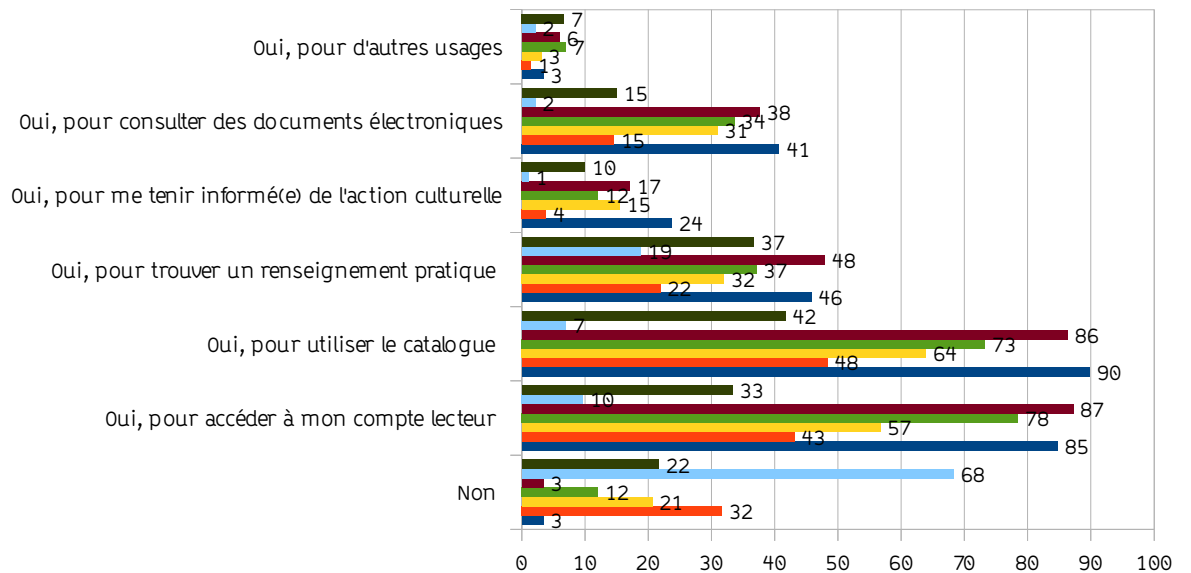


■ Enseignant-chercheur ■ Licence (L0 à L3) ■ Master 1 ■ Master 2
 ■ Doctorat ■ Autre diplôme ■ Non universitaire



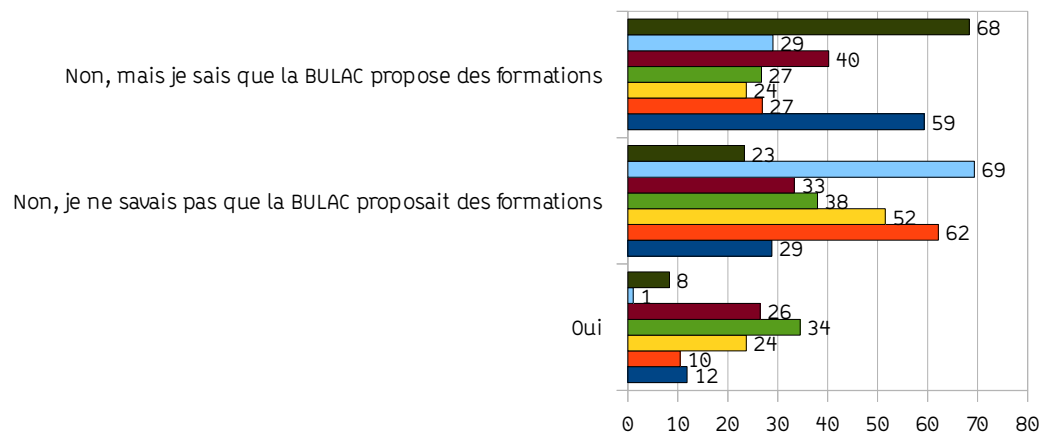


Vous êtes-vous déjà connecté sur le site de la BULAC ?

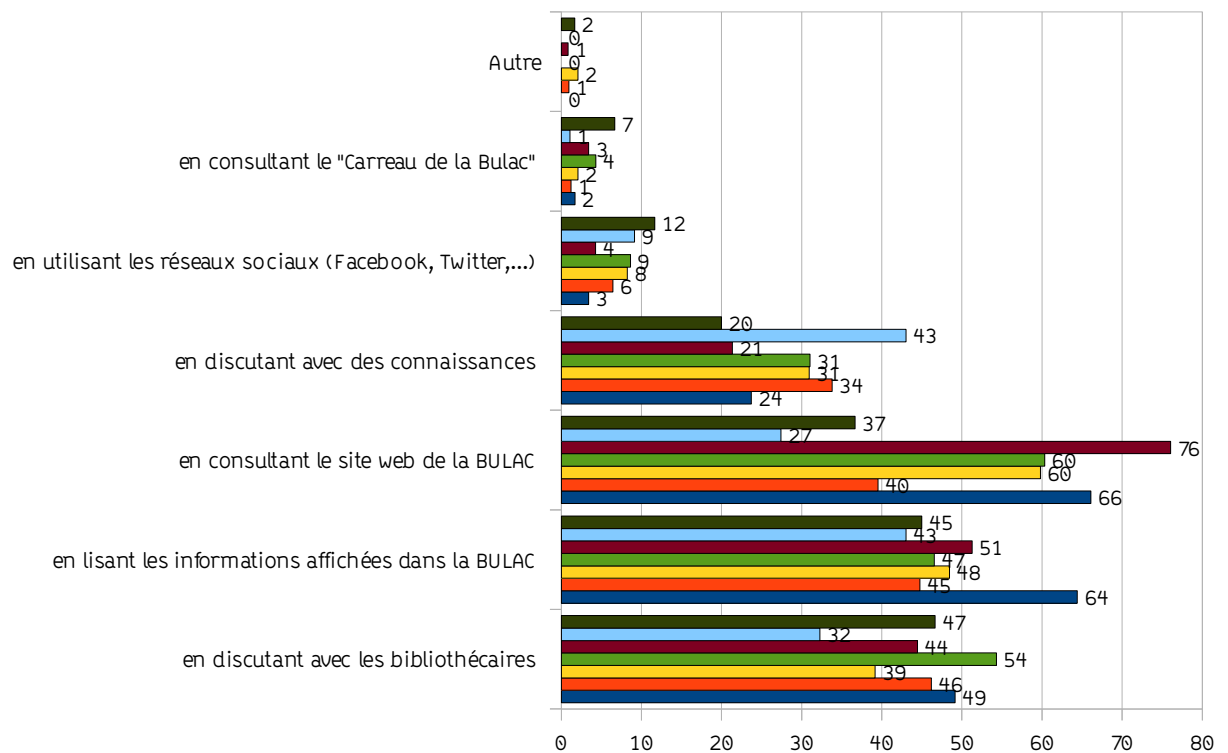


■ Enseignant-chercheur ■ Licence (L0 à L3) ■ Master 1 ■ Master 2
 ■ Doctorat ■ Autre diplôme ■ Non universitaire

Avez-vous déjà suivi des formations proposées par la BULAC ?



Comment obtenez-vous des informations sur la BULAC ?



10.4. SATISFACTION

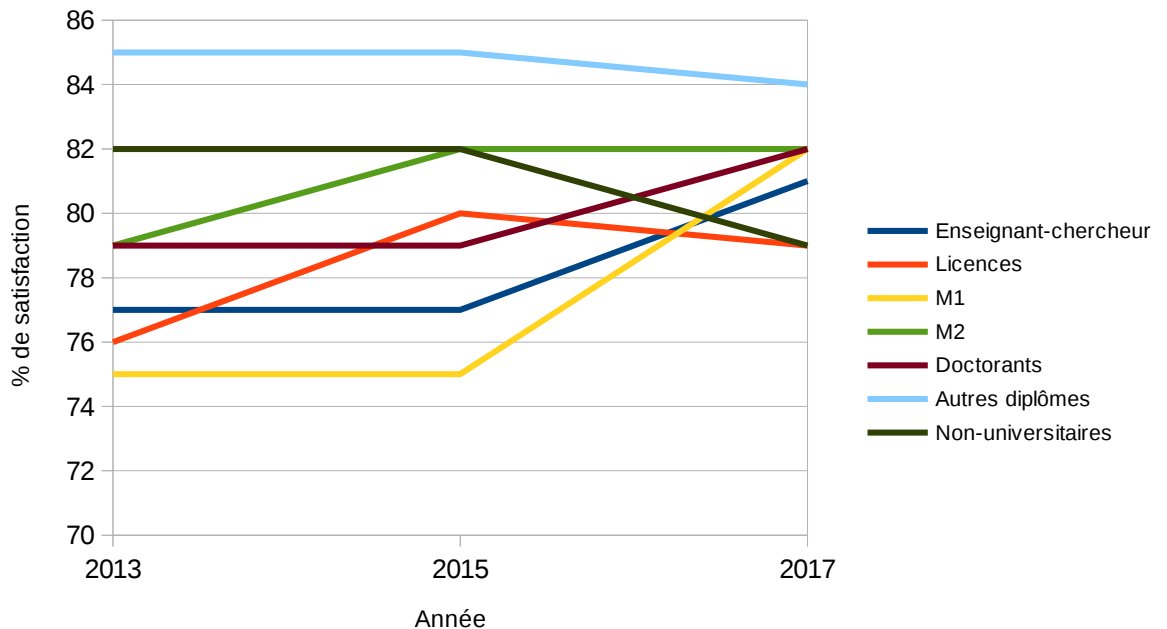
10.4.1. Satisfaction globale

L'évaluation de la satisfaction globale selon la méthode décrite précédemment donne les résultats suivants par niveau d'étude et statuts :

Niveaux et statuts	Satisfaits (% et évolution par rapport à 2015)	Non satisfaits (% et évolution par rapport à 2015)	Sans opinions (% et évolution par rapport à 2015)	Satisfaits (% calculé sur le total de personnes ayant exprimé une opinion) ⁹	Non satisfaits (% calculé sur le total de personnes ayant exprimé une opinion)
Enseignant-chercheur	67% (+4pts)	16% (-2pts)	17% (-2pts)	81% (+4pts)	19% (-4pts)
Licences	61% (+4pts)	16% (+1pt)	23% (-5pts)	79% (-1pt)	21% (+1pt)
M1	66% (+10pts)	15% (-3pts)	19% (-7pts)	82% (+7pts)	18% (-7pts)
M2	67% (+8pts)	15% (+1pt)	18% (-9pts)	82% (=)	18% (=)
Doctorants	70% (+7pts)	16% (-1pt)	14% (-6pts)	82% (+3pts)	18% (-3pts)
Autres diplômés	48% (+4pts)	9% (+1pt)	43% (-5pts)	84% (-1pt)	16% (+1pt)
Non-universitaires	66% (+17pts)	17% (+7pts)	17% (-24pts)	79% (-3pts)	21% (+3pts)

Le graphique ci-dessous présente, par niveau d'étude et statut, l'évolution du pourcentage de réponses exprimant une satisfaction sur l'ensemble des services de la BULAC. Ce pourcentage est exprimé sur l'ensemble des personnes ayant donné une opinion : les sans opinions et les sans réponse ne sont donc pas comptées.

9 Les "sans réponse" ne sont pas non plus comptabilisées.



La tendance générale depuis la première enquête serait donc une élévation globale du niveau de satisfaction, et surtout une convergence des avis entre les différentes catégories. Les "Autres diplômés" et les non universitaires, partis d'un niveau de satisfaction très élevé, se rapprocheraient des master 1 et licences pour lesquels on relevait en 2013 le taux de satisfaction globale le plus bas.

À l'inverse de ce qui avait été relevé en 2015, le taux global de réponses "sans opinion" est en recul dans toutes les catégories, et de manière significative chez les non-universitaires. Cela témoigne d'une meilleure connaissance des différents services de la BULAC par tous ses publics. Les publics les moins concernés sont à présent les "Autre diplômés".

Comme on l'a indiqué, si on écarte les "sans opinions", l'ensemble des catégories enregistrent à présent un taux de satisfaction important. L'évolution la plus forte par rapport à 2015 concerne les Master 1.

10.4.2. Évolution de la satisfaction portant sur la documentation

L'importance du nombre de sans-opinions dans certaines catégories et, dans une moindre mesure, des "sans réponse", altère sensiblement la répartition entre répondants satisfaits et non satisfaits. C'est pourquoi les chiffres présentés ci-dessous, sauf mention contraire, concernent uniquement les personnes ayant exprimé un avis. Les évolutions par rapport à 2015 n'ont été mentionnées que lorsqu'elles laissent penser qu'il y avait un changement de perception significatif ; cela nécessite que le panel des répondants ayant donné leur avis au sein d'une catégorie soit suffisamment important.

Les taux de satisfaction concernant l'offre documentaire de la bibliothèque, dans tous ses aspects, sont élevés (+ de 75%) pour toutes les catégories. Seules deux questions enregistrent des taux inférieurs dans certaines catégories :

- le délai d'arrivée des nouveautés demeure à un niveau légèrement plus bas, en particulier pour les enseignants-chercheurs (58%), les doctorants (61%) et les master 2 (64%). Les évolutions positives ou négatives qu'on peut relever sur ce point par rapport à 2015 ne portent pas sur des panels suffisamment importants pour être significatives, le taux de participants n'ayant pas donné leur opinion étant trop fort sur cette question ;
- le nombre de documents que l'on peut emprunter est également un sujet d'insatisfaction chez une partie des "Autre diplômés" (35%) et des non universitaires (36%) auxquels, de fait, le droit d'emprunt n'est pas accordé. Le taux de non-réponse sur cette question parmi les "Autre diplômés" (83%) témoigne bien de l'indifférence de l'essentiel des répondants de cette catégorie à la documentation proposée par la BULAC. Mais notons que parmi les non universitaires, 8 personnes (au sein d'un panel de 60) ont souhaité témoigner de leur insatisfaction à ne pas pouvoir emprunter d'ouvrages.

En comparaison des master 2, doctorants et enseignants-chercheurs, qui enregistrent des taux de satisfaction supérieurs à 90% concernant l'emprunt, les étudiants de licence et de master 1, dont les droits sont moindres en la matière, sont plus nombreux à signaler leur insatisfaction. Encore 16% des étudiants de licence (-2 points) et 18% (-6 points) des étudiants de master 1 se déclarent insatisfaits du nombre de documents qu'ils peuvent emprunter. Plus encore, c'est la durée des emprunts qui concentre l'insatisfaction parmi ces catégories (24% des licence et 19% des master 1, niveau identique à 2015).

C'est chez les non universitaires que le taux de réponse à la question portant sur le service d'autoformation en langue est le plus important (28%). Leur taux de satisfaction sur ce service est de 65%, et l'évolution par rapport à 2015 suffisamment significative (+15 points) pour être mentionnée.

10.4.3. Évolution de la satisfaction concernant les services

Les précautions méthodologiques mentionnées pour le paragraphe consacré à la satisfaction portant sur la documentation valent également pour cette partie.

L'augmentation de l'insatisfaction concernant l'accès à internet, déjà relevée lors de la dernière enquête, concerne toutes les catégories, en dehors des master 2 qui restent au niveau enregistré en 2015 (40%). Elle est particulièrement forte pour les "Autre diplômés" (50%, +18 points), les licence (49%, +14 points) et les master 1 (51%, +14 points). Notons que pour cette question, les taux de sans réponse et de sans opinion sont en-dessous de 25% pour toutes les catégories d'utilisateurs.

La disponibilité des PC de la BULAC continue à être un sujet d'insatisfaction pour la moitié des usagers de toutes les catégories (entre 44% et 57% d'insatisfaits), à l'exception des "autre diplômés", parmi lesquels seuls 25% témoignent de leur insatisfaction. Ce constat laisse penser que les usagers appartenant à cette dernière catégorie viennent davantage avec leur propre équipement, et utilisent peut-être moins le service d'impression depuis les postes fixes. Sur cette question, on notera que la tendance est malgré tout à une augmentation de la satisfaction chez les licence (+10 points), les master 1 (+15 points) et les doctorants (+11 points). Par ailleurs, contrairement à la question de l'accès à internet, celle de la disponibilité des PC rassemble beaucoup d'indifférents parmi les enseignants-chercheurs (59%) et les doctorants (46%), dont on a vu précédemment que l'usage de ce service était moindre.

Le calendrier et les horaires d'ouverture sont toujours plébiscités dans toutes les catégories (entre 81 et 96% de satisfaction) et on relève peu d'évolutions notables sur

ce sujet, à l'exception des master 2 (14% d'insatisfaction sur les horaires d'ouverture, +9 points).

En revanche, l'ouverture à tous de la BULAC, dont on a vu qu'elle ne faisait toujours pas consensus, est l'objet d'un jugement différent en fonction des catégories. L'insatisfaction est nettement en hausse chez les enseignants-chercheurs (52%, +17 points), alors qu'elle recule chez les master 1 (37%, -17 points) et les doctorants (33% -14 points). La réponse des usagers à cette question pouvant se faire en fonction de facteurs multiples (concurrences dans l'usage, position de principe...), il est difficile d'interpréter ces chiffres.

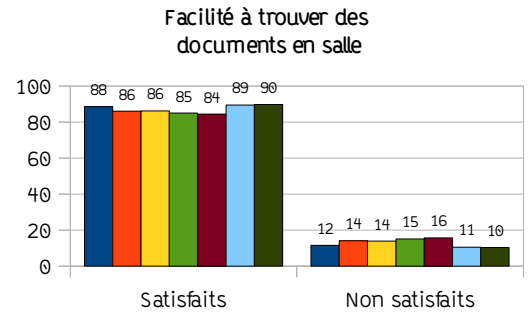
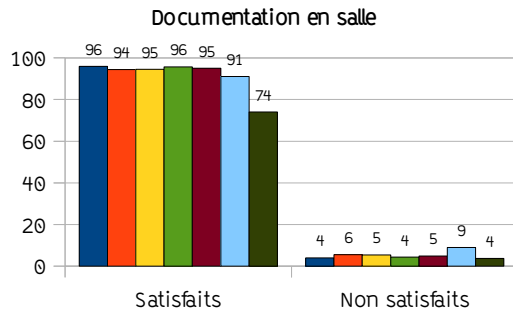
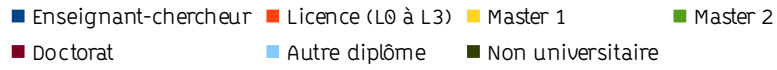
Comme en 2015, la question des places disponibles continue d'être un point de clivage. Ce sont en premier lieu les étudiants de licence qui trouvent l'offre insuffisante (74% d'insatisfaits, -4 points), ce qui vient confirmer la nécessité d'offrir à une partie d'entre eux des possibilités de réservation d'espace. A un niveau légèrement moindre, les master et les enseignants-chercheurs témoignent également de leur insatisfaction (63%). L'évolution la plus forte concerne les doctorants, qui sont désormais moins nombreux à trouver les places trop souvent indisponibles (49%, -16 points). A noter, l'insatisfaction demeure moindre chez les autre diplôme (40%, -6 points) que chez les non universitaires (59%, +5 points).

Le site web de la BULAC est un sujet de satisfaction pour toutes les catégories, bien que ce taux accuse une baisse légère pour les enseignants-chercheurs (88%, -7 points) et les master 2 (81%, -9 points).

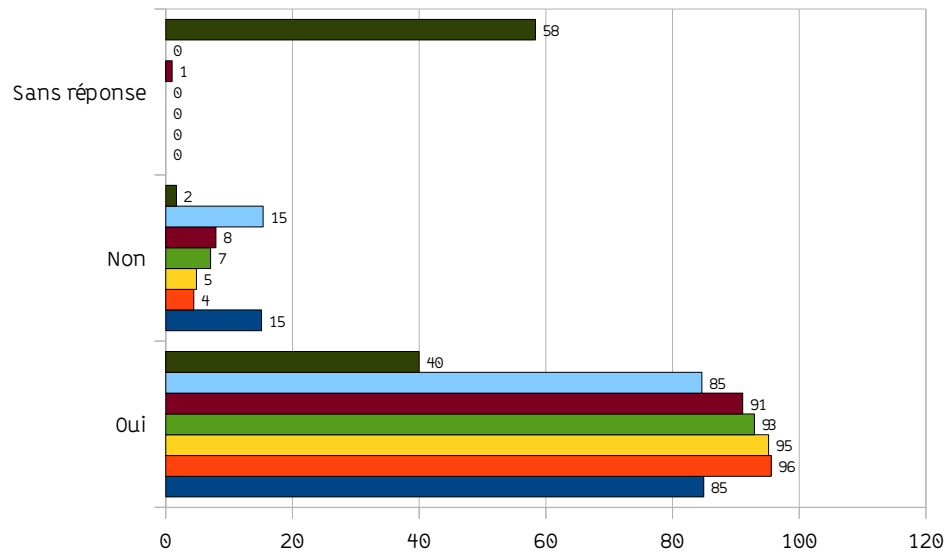
La hausse de la satisfaction concernant l'accueil et les renseignements donnés par le personnel est générale. La hausse la plus forte concerne la perception de l'accueil par les enseignants-chercheurs (96%, +7 points).

La perception du lieu est très positive dans toutes les catégories. Comme en 2015, on relèvera néanmoins un taux de satisfaction moindre, quoiqu'en hausse, concernant le calme des espaces de travail chez les doctorants (67%, +7 points) ; cette relative insatisfaction est d'interprétation difficile car on ne la retrouve pas au même niveau chez les master 2 (88% de satisfaits) et les enseignants-chercheurs (78% de satisfaits). Des plages de travail très longues moins répandues parmi les masters 2 (41%, contre 59% chez les doctorants), et la mise à disposition des enseignants-chercheurs des salles RJ19 et RJ20 pourraient constituer des premiers éléments d'explication.

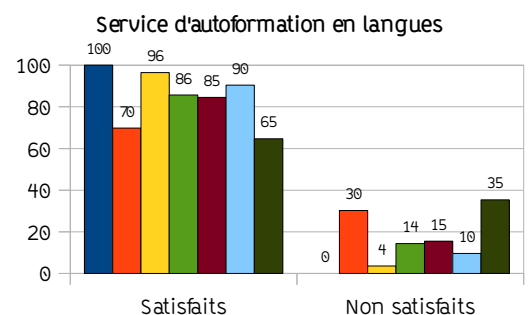
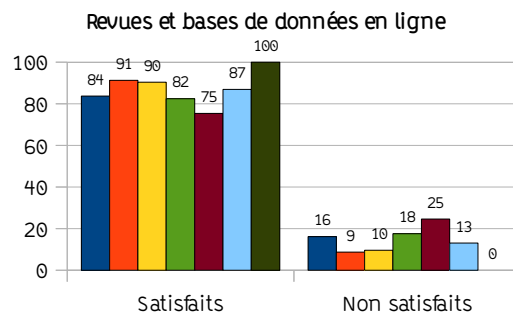
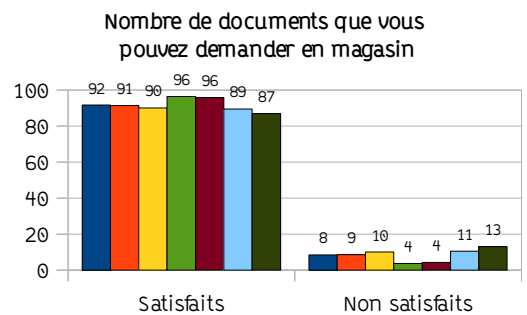
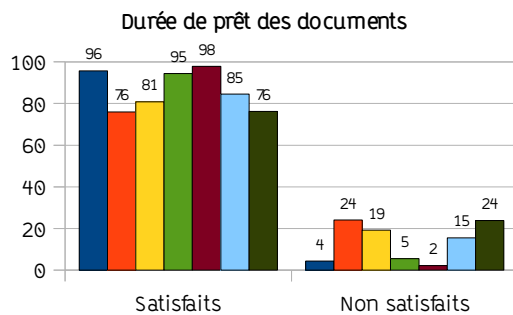
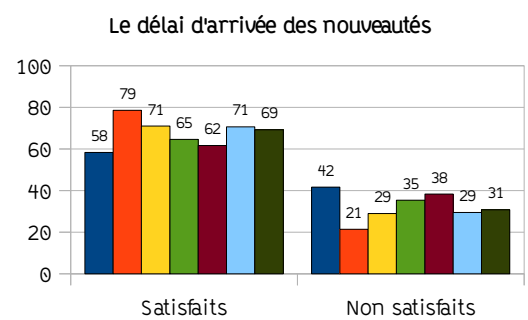
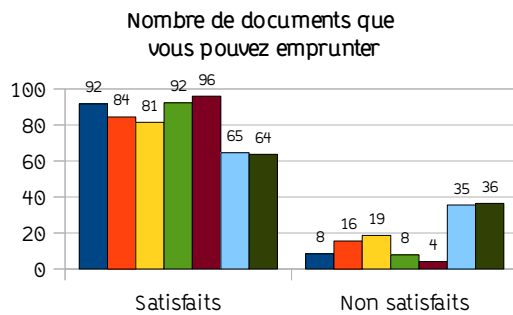
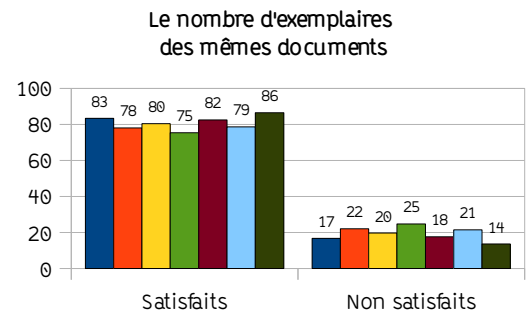
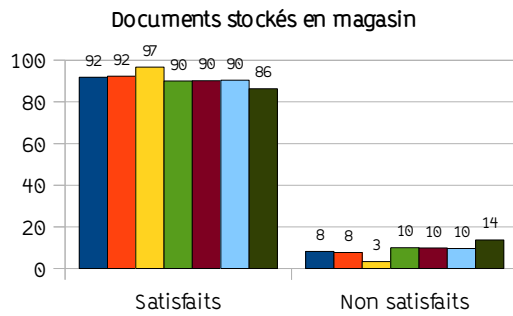
Enfin, notons que la hausse de la satisfaction concernant la température des espaces de travail, déjà soulignée dans l'analyse, concerne toutes les catégories, à des niveaux divers (entre 3 et 14 points). Les "Autre diplômés", qui forment le groupe où les lecteurs travaillant au rez-de-jardin sont les moins nombreux, enregistrent la hausse la plus forte depuis 2015, si bien que les trois quart d'entre eux se déclarent à présent satisfaits. Les moins satisfaits en la matière sont les enseignants-chercheurs (67%, +8 points), parmi lesquels on peut supposer qu'une partie importante s'installe dans les espaces du rez-de-jardin. Le sujet reste très mobilisateur chez tous, puisque le cumul des sans réponse et des sans opinion n'atteint 10% que parmi les non universitaires.



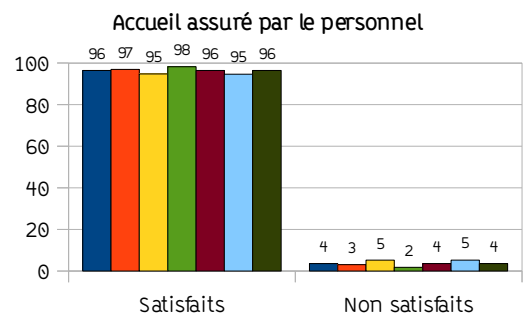
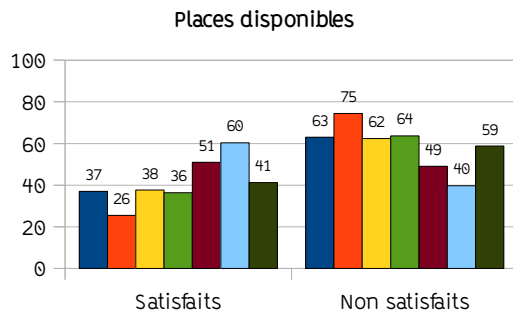
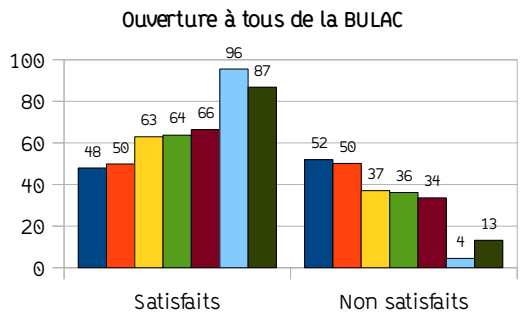
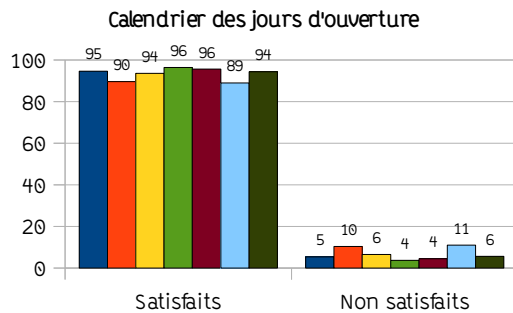
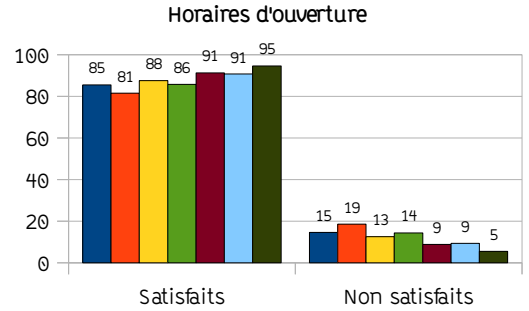
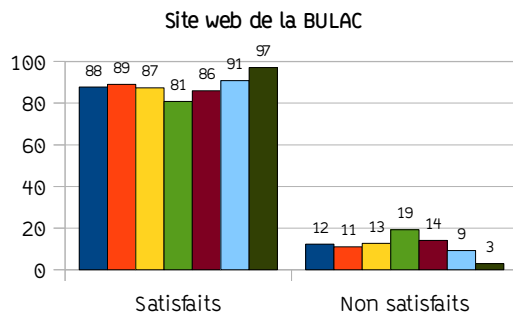
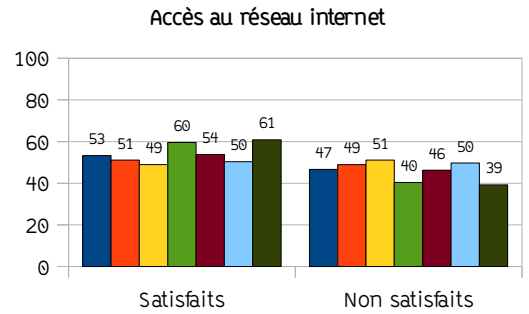
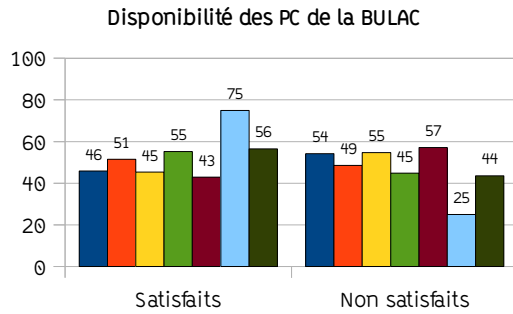
Quand vous consultez le catalogue, trouvez-vous ce que vous cherchez ?



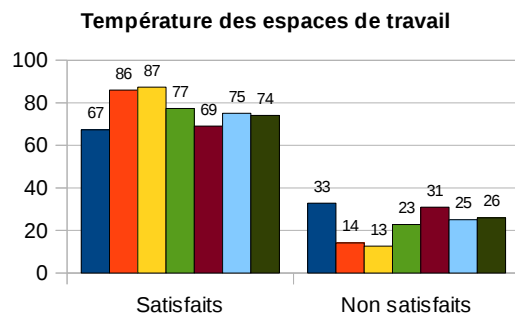
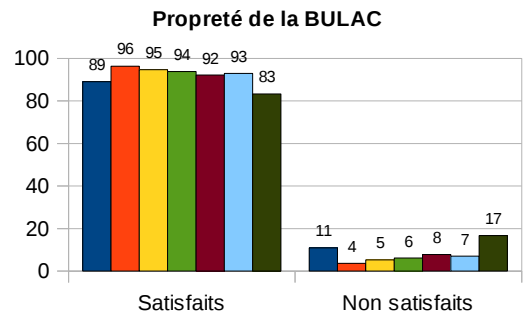
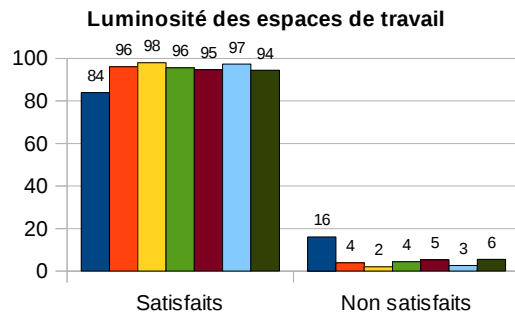
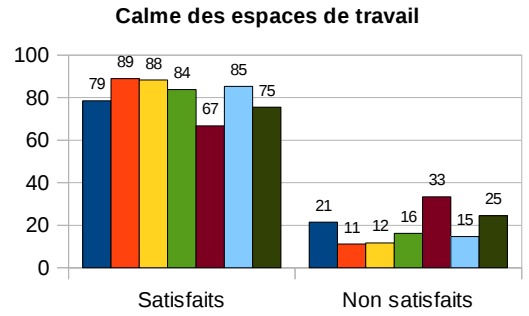
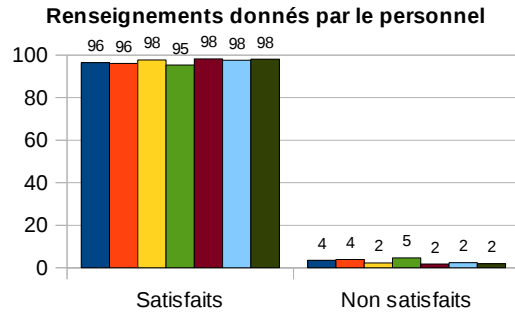
■ Enseignant-chercheur ■ Licence (L0 à L3) ■ Master 1 ■ Master 2
 ■ Doctorat ■ Autre diplôme ■ Non universitaire



■ Enseignant-chercheur ■ Licence (L0 à L3) ■ Master 1 ■ Master 2
 ■ Doctorat ■ Autre diplôme ■ Non universitaire



■ Enseignant-chercheur ■ Licence (L0 à L3) ■ Master 1 ■ Master 2
 ■ Doctorat ■ Autre diplôme ■ Non universitaire



ET APRÈS

11. COMMUNIQUER LES RÉSULTATS

11.1. AUPRÈS DES MEMBRES DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU GIP

Une synthèse des résultats, sans distinction par catégories d'usagers, a été présentée lors de l'assemblée générale de la BULAC en mars 2018.

11.2. AUPRÈS DE L'ÉQUIPE

Une séance de restitution de l'enquête sera proposée à l'ensemble des agents de la bibliothèques

11.3. AUPRÈS DU PUBLICS

Cette synthèse sera publiée sur le site internet de la BULAC, accompagnée d'un texte court présentant les principaux résultats.

12. ET SE LES APPROPRIER

Sur la base des résultats de cette enquête comme des enquêtes précédentes, plusieurs changements ont été apportés dans l'accueil des publics (mise en réservation des salles de groupe et d'une partie des places du rez-de-chaussée) et d'autres sont encore à venir (réaménagement d'une partie de la mezzanine). Ces changements vont induire des pratiques différentes d'une partie des lecteurs et leur conséquence, sur les usages de la bibliothèque comme sur la perception qu'en ont ses différents publics, devront être évalués.

La stabilité relative des résultats de l'enquête générale des publics depuis 2013 conduit toutefois à s'interroger sur la pertinence qu'il y aurait à la reconduire dès l'automne 2019. Le format de l'enquête, qui induit une mobilisation forte des usagers, participe à une réduction du panel de répondants au fil des éditions. En parallèle, le volume de données à traiter entraîne une parution des résultats plusieurs mois après le moment où ils sont recueillis. Des enquêtes à la fois plus fréquentes et plus ciblées, en termes de publics (enseignants-chercheurs, licences...), comme de thématiques (bilan de la mise en réservation des places du rez-de-chaussée, besoins nouveaux...), permettraient de mobiliser plus facilement les lecteurs, et d'adapter les services plus rapidement.

L'enquête générale des publics dans sa forme actuelle constitue un baromètre précieux des usages et de la satisfaction des visiteurs depuis l'ouverture de la BULAC en 2011. Elle pourrait être réactivée en 2021 à l'issue du plan d'action triennal qui va débiter en 2019. Avant cette date, des enquêtes au format plus court et aux objectifs plus ciblés seront réalisées.

ANNEXES BULAC

13. QUESTIONNAIRE

La BULAC et vous ? 2015/2016

QUESTIONNAIRE DISPONIBLE SUR LES ORDINATEURS DE LA BULAC

Afin de mieux vous connaître et d'améliorer ses services, la BULAC souhaite recueillir votre opinion. Savoir si vous êtes satisfait ou non et connaître vos attentes nous aidera à faire évoluer nos services pour mieux répondre à vos besoins. Cette enquête vous prendra environ 10 minutes, vos réponses nous seront d'une grande utilité.

À DÉPOSER UNE FOIS REMPLI AUX BUREAUX D'ACCUEIL DE LA BULAC.

MERCI DE NE RÉPONDRE QU'UNE SEULE FOIS À CETTE ENQUÊTE.

Vos habitudes de fréquentation

- COMMENT AVEZ-VOUS CONNU LA BULAC ?**
 - lors de mes recherches documentaires
 - par l'intermédiaire de mes enseignants
 - en venant à l'INALCO
 - sur les réseaux sociaux
 - par l'intermédiaire d'une connaissance
 - autres
- EN RÉGLE GÉNÉRALE, VOUS VENEZ À LA BULAC :**
 - tous les jours
 - plusieurs fois par semaine
 - plusieurs fois par mois
 - moins souvent
- EN RÉGLE GÉNÉRALE, VOUS FRÉQUENTEZ LA BULAC :**
 - entre le lundi et le vendredi
 - entre le lundi et le samedi
 - le samedi uniquement
- EN RÉGLE GÉNÉRALE, VOUS FRÉQUENTEZ LA BULAC : (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)**
 - le matin
 - l'après-midi
 - en soirée
 - toute la journée
 - la nuit (après 22h)
- EN RÉGLE GÉNÉRALE, COMBIEN DE TEMPS RESTEZ-VOUS ? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)**
 - moins de 30 minutes
 - moins d'une heure
 - 1 à 2 heures
 - 2 à 5 heures
 - plus de 5 heures
- FRÉQUENTEZ-VOUS D'AUTRES BIBLIOTHÈQUES ?**
 - Non
 - Oui. Si oui, laquelle/s/esquelles :

Votre satisfaction

13. POUR CHAQUE ÉLÉMENT, POUVEZ-VOUS NOUS INDIQUER VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION :

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Sans opinion	Plutôt satisfait	Très satisfait
Les documents présents dans les salles					
La facilité à trouver des documents dans les salles					
Le nombre d'exemplaires des mêmes documents (dictionnaires, manuels...)					
Les documents stockés en magasin					
Le délai d'arrivée des nouveautés					
Le nombre de documents que vous pouvez emprunter					
La durée de prêt des documents					
Le nombre de documents que vous pouvez demander en magasin					
Les revues et les bases de données électroniques					
Le service d'autoformation en langues					
Les services de photocopie et d'impression					
La disponibilité des PC de la BULAC					
L'accès au réseau Internet					
Le site web de la BULAC					
Les horaires d'ouverture					
Le calendrier des jours d'ouverture					
L'ouverture à tous de la BULAC					
Les places disponibles					
L'accueil assuré par le personnel					
Les renseignements donnés par le personnel					
Le calme des espaces de travail					
La luminosité des espaces de travail					
La propreté de la BULAC					
La température des espaces de travail					

Vos usages

- VOUS VENEZ À LA BULAC POUR : (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)**
 - consulter les documents de la BULAC présents en salle
 - consulter les documents de la BULAC conservés en magasin
 - emprunter les documents de la BULAC
 - consulter des bases de données, des revues électroniques
 - utiliser les postes d'autoformation en langue
 - visionner des films
 - utiliser les logiciels installés sur les PC de la BULAC
 - obtenir des renseignements bibliographiques
 - assister aux formations proposées
 - vous connecter à Internet depuis les PC de la BULAC
 - consulter Internet avec votre propre équipement
 - photocopier, imprimer, numériser
 - rejoindre vos amis pour travailler
 - travailler sur vos propres documents
 - travailler dans les salles de groupe
 - bénéficier d'une bibliothèque près de chez vous
 - autres activités, merci de préciser :

8. VOUS ÊTES-VOUS DÉJÀ CONNECTÉ(E) SUR LE SITE WEB DE LA BULAC ? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

- Non
- Oui, pour accéder à mon compte lecteur
- Oui, pour utiliser le catalogue
- Oui, pour trouver un renseignement pratique
- Oui, pour me tenir informé(e) du programme d'actions culturelles
- Oui, pour consulter des documents électroniques (bases de données, revues en ligne...)
- Oui, pour d'autres utilisations, merci de préciser :

14. AVEZ-VOUS DES REMARQUES OU DES SUGGESTIONS À NOUS ADRESSER AU SUJET DE LA BULAC ET DE SES SERVICES ?

BULAC
Bibliothèque Universitaire de la Sorbonne

Si vous acceptez d'être recontacté(e) dans le cadre de cette enquête, merci de nous laisser votre adresse de courriel :

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à améliorer la connaissance par la BULAC de ses publics et de leurs attentes. Le Pôle publics de la BULAC (publics@bulac.fr) est le destinataire de ces données.
Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2001, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant au correspondant informatique et libertés de l'établissement (qib@bulac.fr).

9. SI VOUS CONSULTEZ LE CATALOGUE, TROUVEZ-VOUS CE QUE VOUS CHERCHEZ ?

- Oui, tout à fait
 - Oui, plutôt
- Non, plutôt pas
 - Non, pas du tout
- Je n'utilise pas le catalogue de la BULAC

10. AVEZ-VOUS DÉJÀ SUIVI DES FORMATIONS PROPOSÉES PAR LA BULAC ?

- Oui
- Non, je ne savais pas que la BULAC proposait des formations
- Non, mais je sais que la BULAC propose des formations

11. QUEL(S) TYPE(S) DE FORMATION(S) SOUHAITERIEZ-VOUS VOTRE PROPOSER PAR LA BULAC ?

-

12. COMMENT OBTENEZ-VOUS DES INFORMATIONS SUR LA BULAC ? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

- en discutant avec les bibliothécaires
- en lisant les informations affichées dans la BULAC
- en consultant le site web de la BULAC
- en discutant avec des connaissances
- en utilisant les réseaux sociaux (Facebook, Twitter...)
- en utilisant le « carreau de la BULAC »
- en utilisant d'autres moyens d'information, merci de préciser :

Votre profil

- SEXE :**
 - Masculin
 - Féminin
- ANNÉE DE NAISSANCE :**
- CODE POSTAL :**
- ÊTES-VOUS ?**
 - Étudiant(e) :
 - Licence (Diplôme d'initiation à L3)
 - Master 1
 - Master 2
 - Doctorat
 - Autre diplôme (études de médecine-pharmacie, classes préparatoires,...)
 - Autre :
 - Enseignant-chercheur
 - Autre :
- QUEL EST VOTRE DOMAINE D'ÉTUDE ET/OU DE RECHERCHE ?**
 - Sciences humaines et sociales
 - Droit
 - Économie
 - Sciences et techniques
 - Santé
 - Autres
- ÉTUDIEZ-VOUS LES LANGUES ET CIVILISATIONS QUE COUVRE LA BULAC ?**
 - Oui
 - Non
- QUAND VOUS ÊTES-VOUS INSCRIT(E) À LA BULAC LA PREMIÈRE FOIS ?**
 - avant le mois de septembre 2014
 - entre le 1^{er} septembre 2014 et le 31 août 2015
 - après le 1^{er} septembre 2015

Nous vous remercions d'avoir bien voulu répondre à ce questionnaire. Les résultats seront publiés sur notre site web : www.bulac.fr.