

BULAC

[도서관] [शिक्षक] [කාලාපන:] [ሥልጣኔ]

Bibliothèque universitaire
des langues et civilisations



ENQUÊTE DE PUBLICS 2015

Restitution des résultats

Hugo Catherine

Version : 01/03/2016

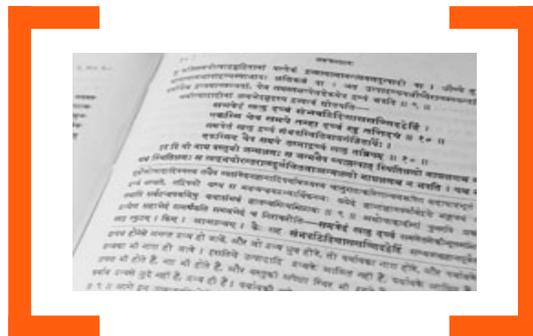


TABLE DES MATIÈRES

SYNTHÈSE GLOBALE.....	4
DISTRIBUTION DES QUESTIONNAIRES, SAISIE ET ANALYSE DES RÉPONSES : POINT MÉTHODOLOGIQUE.....6	
1. DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE.....	6
1.1. DIFFUSION DES QUESTIONNAIRES.....	6
1.2. ENREGISTREMENT DES RÉPONSES.....	6
1.3. DES AGENTS TOUJOURS AUSSI CONCERNÉS.....	6
1.4. UNE IMPORTANTE PARTICIPATION DES USAGERS.....	6
2. ANALYSE DES RÉSULTATS.....	7
2.1. CONTRAINTES DE DÉPART.....	7
2.2. CHOIX D'UN OUTIL POUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES.....	7
2.3. AXES D'ÉTUDE.....	7
2.4. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES.....	8
RÉSULTATS GÉNÉRAUX..... 9	
1. PROFILS.....	9
2. HABITUDES DE FRÉQUENTATION.....	14
3. USAGES.....	17
3.1. DOCUMENTS, ÉQUIPEMENTS, SERVICES.....	17
3.2. LES FORMATIONS.....	20
3.3. MODES D'INFORMATION SUR LA BULAC.....	21
4. SATISFACTION.....	22
4.1. PANORAMA GÉNÉRAL.....	22
4.2. LA PARTICULARITÉ DES QUESTIONS CONCERNANT LES COLLECTIONS.....	23
4.3. REPRÉSENTATION GRAPHIQUE DES RÉSULTATS.....	23
4.4. QUESTION OUVERTE.....	27
ÉTUDES DÉTAILLÉES..... 31	
1. ÉTUDE COMPARATIVE ENTRE ORIENTALISTES ET NON ORIENTALISTES.....	31
1.1. PROFIL DES RÉPONDANTS DE CES CATÉGORIES.....	31
1.2. HABITUDES ET USAGES.....	32
1.3. SATISFACTION.....	33
2. ÉTUDE COMPARATIVE PAR NIVEAU D'ÉTUDE OU STATUT.....	36
2.1. PROFILS.....	36
2.2. HABITUDES DE FRÉQUENTATION.....	38
2.3. USAGES.....	39
2.4. SATISFACTION.....	42
ET APRÈS..... 46	
1. COMMUNIQUER LES RÉSULTATS.....	46
1.1. AUPRÈS DES MEMBRES DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU GIP.....	46
1.2. AUPRÈS DE L'ÉQUIPE.....	46
1.3. AUPRÈS DU PUBLIC.....	46

2. ET SE LES APPROPRIER.....	46
ANNEXES.....	47
3. QUESTIONNAIRE.....	47
4. RÉSULTATS GÉNÉRAUX.....	48
4.1. PROFIL.....	48
5. ÉTUDES COMPARATIVES.....	50
5.1. ÉTUDE COMPARATIVE ORIENTALISTES, NON ORIENTALISTES.....	50
5.2. ÉTUDES COMPARATIVES PAR NIVEAU D'ÉTUDES ET/OU STATUT.....	59

SYNTHÈSE GLOBALE

Rappel des objectifs

- *Compléter les données extraites du système de contrôle d'accès (SCA) pour connaître plus précisément les usages de nos services*
- *Recueillir le degré de satisfaction des lecteurs*
- *Recueillir les attentes et remarques des publics*
- *Comparer les résultats obtenus à ceux de la précédente enquête*
- *S'appuyer sur les résultats de l'enquête pour proposer des évolutions de service*

1 624 personnes ont répondu à cette enquête.

1 383 réponses complètes ont été comptabilisées, dont 1 185 questionnaires papier et 198 questionnaires électroniques.

Bien qu'en légère baisse par rapport à l'enquête de 2013 (1 444 réponses complètes), le nombre de répondants est suffisamment important pour à la fois produire une étude globale signifiante et analyser séparément les différentes catégories de lecteurs.

D'autre part, les profils des répondants correspondent très fortement à ceux enregistrés par le système de contrôle d'accès (SCA) lors de la semaine du 16 au 20 novembre 2015.

Les résultats de cette deuxième enquête générale des publics confirment dans l'ensemble ceux enregistrés en 2013 : la hiérarchie des usages et les thèmes qui mobilisent les lecteurs (disponibilité des places, conditions de travail, politique d'accès) demeurent inchangés.

Par contre, en comparant les données collectées avec celles de la première enquête, il est intéressant de dégager des changements, des tendances.

Avant d'y revenir plus en détail, voici quelques exemples des évolutions les plus notables :

- le profil des répondants est légèrement différent : la part des licences s'est réduite contrairement à celles des masters, des autres diplômés et des publics non universitaires
- le nombre de « sans réponse » est en hausse de manière générale (+8 points). Il faut comprendre les « sans réponses » comme l'addition des « sans opinion » et des questions non renseignées. Cette tendance touche aussi bien les orientalistes que les non orientalistes, elle altère le niveau de satisfaction tout autant que le taux d'insatisfaction (-4 points)
- 39 % des lecteurs fréquentent exclusivement la BULAC, soit une baisse de 3 points ; 30 % des lecteurs non orientalistes ne fréquentent pas d'autre bibliothèque (+2 points)
- rester entre 2 et 5 heures à la bibliothèque est devenu l'habitude de fréquentation la plus citée (45 %, +12 points) au détriment des temps de résidence supérieurs à 5 heures (41 %, -8 points)
- le public orientaliste reste majoritairement opposé à l'ouverture à tous, une partie importante de celui-ci continue à stigmatiser les comportements des autres usagers. Cependant, parmi ce public, on constate une forte augmentation de personnes qui se satisfont du principe d'ouverture à tous (+7 points)
- si les activités de médiation assurées par le personnel restent tout autant plébiscitées qu'en 2013 par les lecteurs orientalistes, les publics non orientalistes sont plus nombreux à exprimer leur satisfaction :

- l'écart constaté en 2013 au sujet de l'accueil devient minime en 2015
- les 3/4 des non orientalistes sont désormais satisfaits des renseignements donnés par le personnel, soit une augmentation de 10 points, la plus forte constatée chez cette catégorie de publics
- 43 % des lecteurs utilisent leur compte lecteur (+7 pts), augmentation à mettre en relation avec l'appréciation qui est faite du service aux publics, et avec le nombre croissant de répondants ayant suivi une formation à la BULAC (10 %, +3 pts)
- l'usage déclaré des services est en baisse (3 points en moyenne) ; cette baisse va jusqu'à 10 points pour la consultation des documents présents en salle
- la disponibilité des PC de la BULAC nourrit beaucoup moins d'insatisfaction qu'en 2013 (36 %, -13 pts), probablement du fait de la mise en place du service de prêt d'ordinateurs portables en décembre 2013
- la question de la connexion à Internet est plus souvent abordée, un nombre croissant de lecteurs aimerait pouvoir profiter d'une connexion wifi : 71 usagers contre 47 en 2013.
- les lecteurs non orientalistes sont plus nombreux à ne pas se satisfaire de la température des espaces de travail (+12 points)
- moins d'un quart des lecteurs orientalistes juge les espaces de travail insuffisamment calmes quand ils représentaient près du tiers de ces mêmes lecteurs en 2013 (-10 points)

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

1. DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE

L'enquête de publics de la BULAC s'est déroulée sur 4 semaines, du lundi 2 novembre 2015 au samedi 28 novembre 2015.

1.1. DIFFUSION DES QUESTIONNAIRES

Des questionnaires papier ont été distribués à l'entrée de la bibliothèque durant les 2 premières semaines d'enquête sur 5 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 28 novembre 2015 à partir de chaque poste informatique des salles de lecture. Pour inciter les lecteurs à répondre au questionnaire électronique, 3 postes dédiés à l'enquête ont été mis à disposition en salle de lecture.

1.2. 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.

Deux contractuels étudiants recrutés pour cette tâche se sont chargés de saisir, dans ce même logiciel, durant les mois de novembre et de décembre 2015 les réponses provenant des questionnaires papier retournés (près de 1 200).

1.3. DES AGENTS TOUJOURS AUSSI CONCERNÉS

La réussite de cette enquête dépendait en grande partie de l'implication des agents, ils sont nombreux à s'être portés volontaire pour distribuer des questionnaires ou effectuer des plages de service public en tant que correspondant :

- 28 agents se sont portés volontaires pour participer aux activités de distribution et/ou de médiation auprès des publics, dont 8 contractuels-étudiants.
- Au total, 41 agents ont effectué l'une et/ou l'autre de ces activités.
- À côté de ces activités spécifiques, de nombreux agents en situation de service public ont su inciter les lecteurs à participer à cette enquête.

Au regard du support retenu en grande majorité par les lecteurs, 86 % des répondants ont en effet choisi le formulaire papier pour répondre à l'enquête, la médiation des bibliothécaires effectuée lors de la distribution s'avère déterminante.

1.4. UNE IMPORTANTE PARTICIPATION DES USAGERS

- 1 624 participants à cette enquête
- 1 383 réponses complètes, dont 1 185 questionnaires papier et 198 questionnaires électroniques

- 2 547 questionnaires distribués ou retirés aux bureaux d'accueil
- Taux de retour de 46,52 %

2. ANALYSE DES RÉSULTATS

2.1. CONTRAINTES DE DÉPART

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

Pour éviter de consacrer trop de temps aux activités de saisie et de différer d'autant le calendrier des restitutions, la BULAC a décidé de recruter 2 contractuels étudiants.

D'autre part, le questionnaire électronique a été revu, notamment les réponses portant sur les données relatives au profil des répondants, pour répondre aux difficultés rencontrées lors de la précédente enquête.

2.2. CHOIX D'UN OUTIL POUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES

Contrairement à la précédente enquête où le logiciel R avait été retenu, le logiciel Lime Survey couplé au tableur Libre-Office Calc ont servi à analyser les données.

Comme lors de la précédente enquête, Lime Survey a permis de créer et d'administrer le questionnaire dans un premier temps puis de récupérer les réponses sous la forme de statistiques globales.

Les analyses plus détaillées qui obligent à croiser les données ont été produites grâce au logiciel Calc.

2.3. AXES D'ÉTUDE

De manière à pouvoir comparer les résultats avec ceux de la précédente enquête, le choix a été fait de procéder aux mêmes analyses qu'en 2013 :

- 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 .
- Des études comparatives.
 - étude comparative entre les publics que nous avons nommés orientalistes et non orientalistes, c'est-à-dire entre le public qui déclare étudier les langues et civilisations que couvre la BULAC et les autres usagers. Ce clivage continue en effet d'alimenter les échanges avec des lecteurs orientalistes mécontents, en particulier lors des périodes de forte affluence .
 - Dans un deuxième temps nous avons comparé les usagers selon le niveau d'étude et/ou statut (enseignant(e), chercheur(se) et non universitaire) des répondants. En effet si la BULAC accueille très largement les publics, les droits attribués à chaque catégorie dépendent des niveaux d'étude et des statuts, ils déterminent en partie l'utilisation des services.
- Enfin nous avons procédé au dépouillement du questionnaire pour chaque établissement du GIP. Il s'agit là de dresser des profils complets des usagers inscrits ou enseignant(e)s chercheurs(ses) appartenant à tous les établissements du GIP. Les résultats sont présentés par niveau d'étude, avec des spécificités de présentation pour chaque établissement, en fonction du nombre et de la nature des répondants.

2.4. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

- Survenus au milieu de cette enquête, les événements du 13 novembre ont limité la diffusion de cette étude auprès d'une partie de notre lectorat. À commencer par les publics du samedi car des questionnaires n'ont pu être distribués que le premier samedi, le 7 novembre, contrairement à la précédente enquête.
- Effective à partir du 1^{er} janvier 2016, la réorganisation des équipes de la BULAC a profondément modifié l'ancien « Pôle publics » devenu « Pôle médiation ». La redistribution des fonctions qui a accompagné cette transition a notamment eu pour effet de réduire les moyens alloués à l'étude des résultats de cette enquête de publics.

RÉSULTATS GÉNÉRAUX

1. PROFILS

À l'image de 2013, les répondants sont majoritairement de sexe féminin (60% contre 62 % en 2013).

L'âge moyen des personnes qui ont renseigné leur date de naissance est de 27 ans. Les répondants ayant entre 18 et 24 ans représentent 63 % de la population interrogée (contre 67 % en 2013).

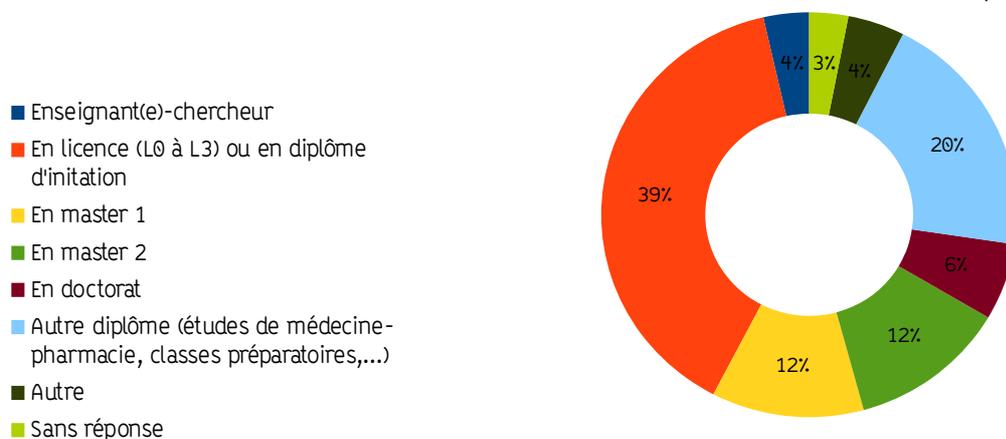
Les publics interrogés résident à Paris (49%), dans les banlieues parisiennes (47%) ou à l'extérieur de la région parisienne (4%). Par ordre décroissant d'importance figurent le 13ème arrondissement (15 % contre 13 % en 2013), le Val-de-Marne avec 14 %, les Hauts-de-Seine avec 11 %.

Un quart des lecteurs affirment que « bénéficier d'une bibliothèque à proximité de leur domicile » est un élément de motivation (+ 4 pts par rapport à 2013).

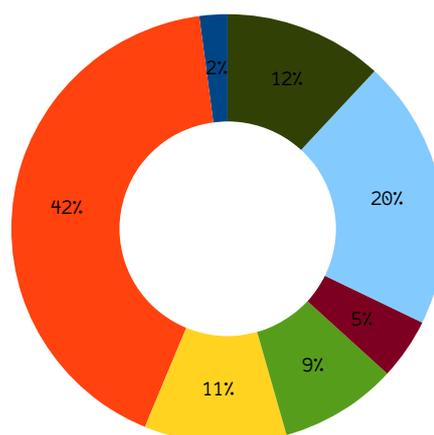
Bien moins représentés, les étudiants restent évidemment les plus nombreux à avoir répondu (90% soit -3 pt) contre 3 % d'enseignants chercheurs (-1 pt). On peut aussi noter que, par rapport à l'enquête précédente, la part des non universitaires a plus que doublé en passant de 2 % à 4,5 % du total des répondants.

- Les licences restent la population la plus importante (L0 à L3) mais s'ils représentaient 48 % du total des répondants en 2013, ils ne constituent plus que 39 % des publics à avoir répondu à l'enquête en 2015, soit une baisse de 9 pts. Cette évolution est conforme à celle observée avec les données de fréquentation, les licences représentaient 52 % des publics lors de la semaine de novembre 2013, les mêmes données relevées en novembre 2015 situent cette catégorie de publics aux alentours de 42 %, soit une baisse de 10 pts.
- La catégorie « Autres diplômes (médecine, classes préparatoires, ...) » demeure la 2ème population, elle conforte sa place en portant sa représentation à 20 % du total des répondants (+4 pts), évolution identique à celle observée en étudiant les données de fréquentation.
- Phénomène déjà constaté en 2013, les masters se sont davantage mobilisés que la moyenne des lecteurs puisqu'ils représentent près d'1 répondant sur 4 (+3 pts) contre 1 « fréquentant » sur 5.
- Même constat au sujet des doctorants qui forment 6 % des répondants (-1 pt) contre 5 % des « fréquentants ».
- Catégorie à s'être fortement mobilisée comme en 2013, le groupe des enseignants-chercheurs qui ne représentent que 2 % du lectorat enregistré lors de la semaine du 16 au 20 novembre 2015, constitue 4 % des répondants.
- Si les non universitaires ont davantage participé à l'enquête en 2015 (2 % contre 4 %), ils restent largement sous-représentés puisqu'ils constituaient 12 % des publics sur cette même période (+2 pts par rapport à 2013).
- Nous pouvons enfin noter l'augmentation du nombre de répondants qui n'ont pas voulu renseigner la partie signalétique du questionnaire (3 % en 2015 contre 1 % en 2013).

Niveau d'études et/ou statut des répondants



Fréquentation semaine du 16 au 20 novembre 2015



Le partage entre usagers inscrits dans des établissements du GIP et publics extérieurs a évolué entre les 2 enquêtes : en 2015, les 2 tiers des répondants relèvent du GIP contre 3 répondants sur 4 en 2013.

Bien qu'ils constituent toujours le groupe de répondants le plus important, les étudiants et enseignants-chercheurs de l'INALCO sont beaucoup moins nombreux à avoir participé à l'enquête de novembre 2015 (-8 pts par rapport à celle de 2013), ce qui peut s'expliquer en partie par une moindre fréquentation (-4 pts par rapport à la semaine test de novembre 2015), probablement aussi par une motivation moins importante.

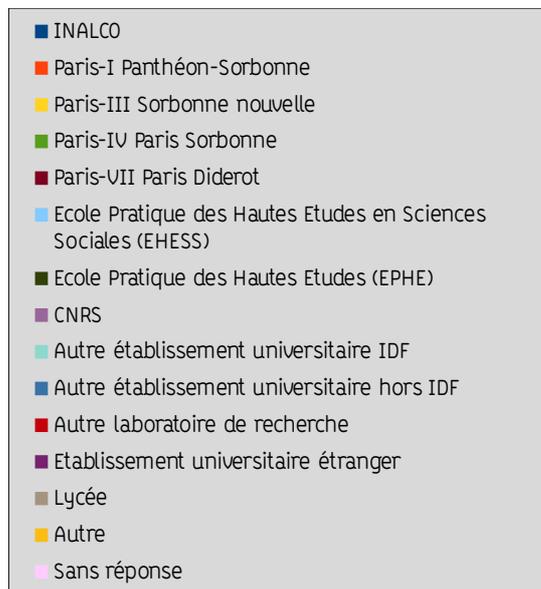
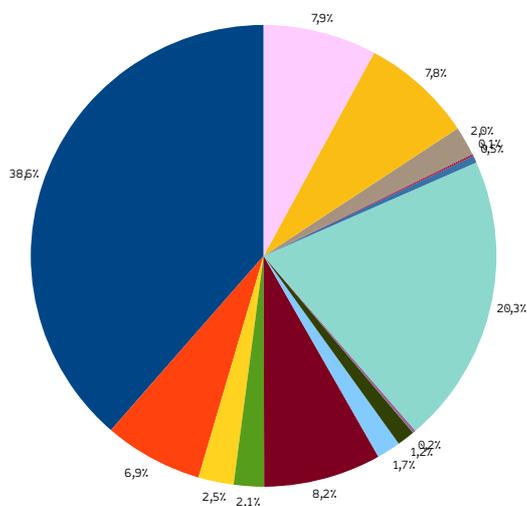
À l'inverse, les répondants issus des autres établissements du GIP sont plus représentés qu'en 2013. Ils se sont aussi davantage mobilisés que d'autres groupes d'usagers pour répondre à cette enquête, avec notamment 2 groupes d'usagers :

- 8,2 % de répondants inscrits à Paris 7 (+3,6 pts) alors qu'ils représentaient 7,5 % des publics lors de la semaine test de novembre 2015
- 6,9 % de répondants inscrits à Paris 1 (+2,3 pts) contre 5,8 % des usagers lors de la semaine test de novembre 2015

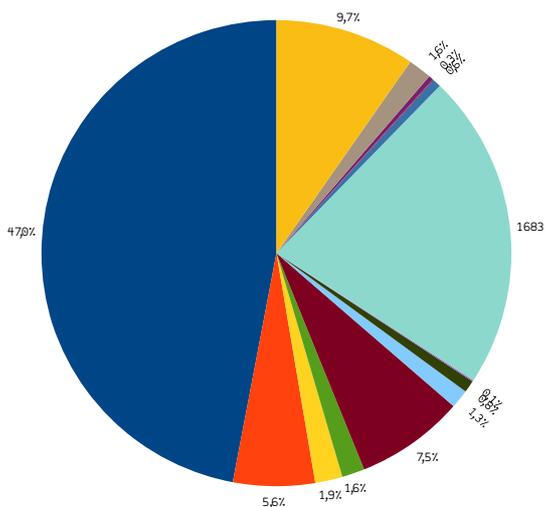
Comme en 2013, le groupe « Autre établissement universitaire d'Ile-de-France » constitue le 2ème groupe d'usagers (+2 pts) par ordre d'importance.

Les « Autres lecteurs » constituent un groupe de répondants en nette progression : ils représentaient en effet 2,5 % des répondants en 2013 contre 7,8 % en 2015. Ils restent cependant sous-représentés car ils formaient 10 % des publics lors de la semaine test (contre 5 % en 2013).

Etablissement d'appartenance des répondants



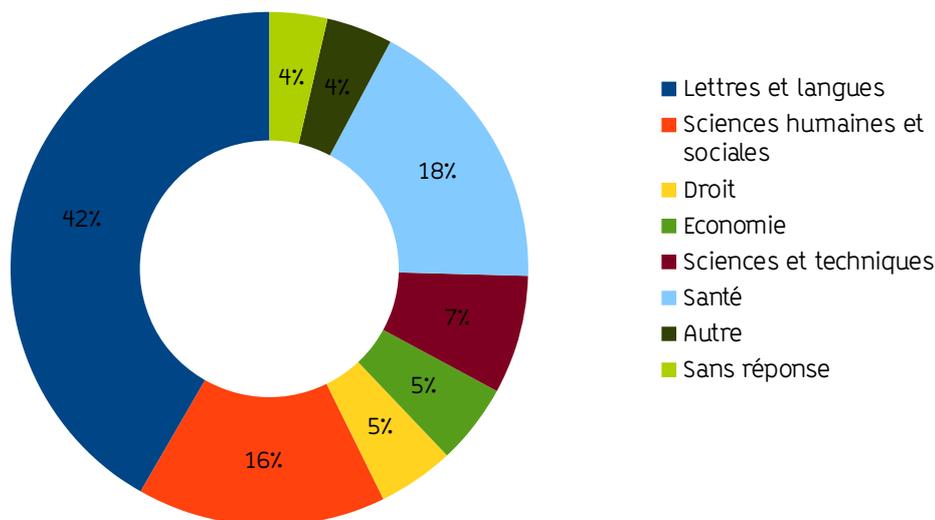
Fréquentation de la BULAC du au novembre 2015 (données SCA)



La redéfinition des domaines d'étude et/ou de recherche en des catégories plus fines que celles proposées en 2013 a eu plusieurs effets :

- moins de non réponses (-6 pts)
- comparaison avec les chiffres obtenus en 2013, uniquement possible pour 2 catégories (« Santé » +4 pts, « Sciences et techniques » +2 pts)

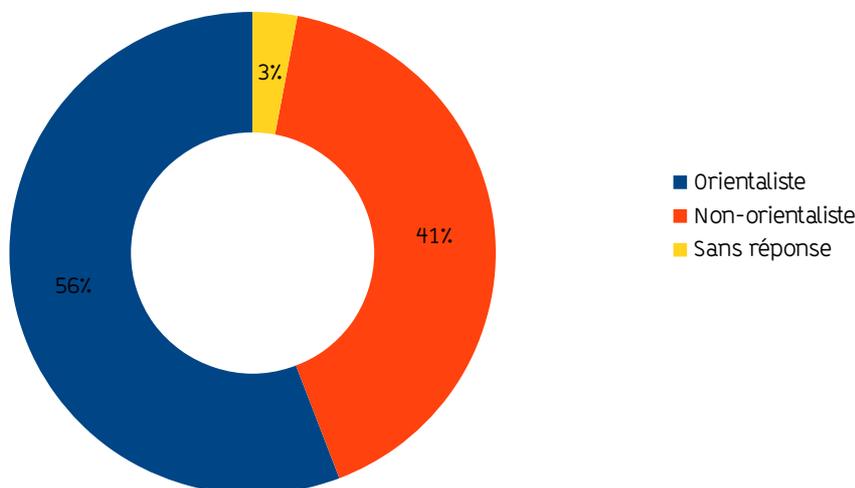
Domaine d'étude et/ou de recherche



Par ailleurs, on observe une évolution importante du partage entre orientalistes et non orientalistes puisque 56 % des répondants déclarent étudier les langues et civilisations couvertes par la BULAC, soit une baisse de 11 pts par rapport à 2013, les non orientalistes gagnent 9 pts de leur côté.

En dehors de l'évolution du lectorat constatée par les données de fréquentation, il est aussi possible que les lecteurs non orientalistes ressentent moins de difficultés à se déclarer comme tels qu'en 2013.

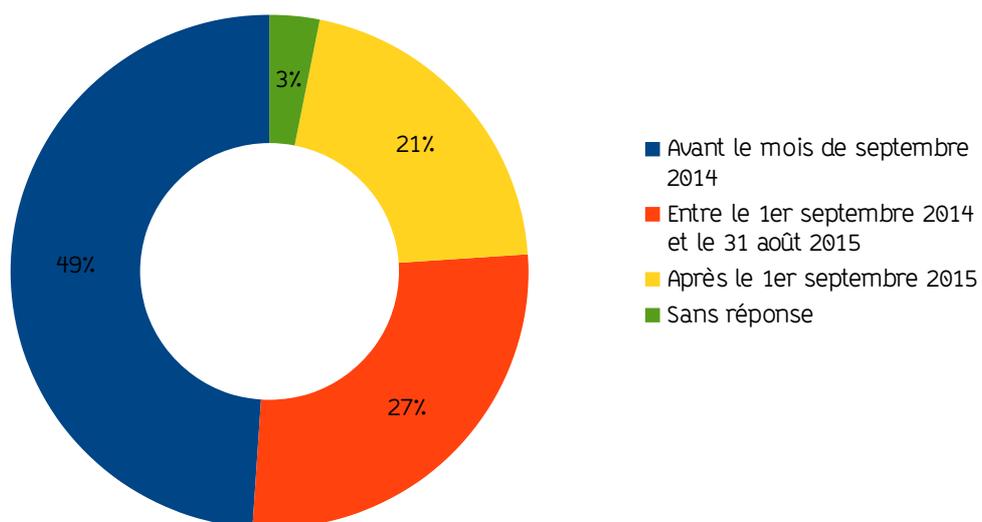
Etudiez-vous les langues et civilisations que couvre la BULAC ?



En novembre 2015, près de la moitié des lecteurs sont des « habitués » qui se sont inscrits avant la précédente année universitaire (49 % contre 40 % en 2013).

La participation à l'enquête des nouveaux inscrits est comparable à celle constatée lors de la précédente enquête (21 % contre 22 % en 2013).

Date de la première inscription à la BULAC



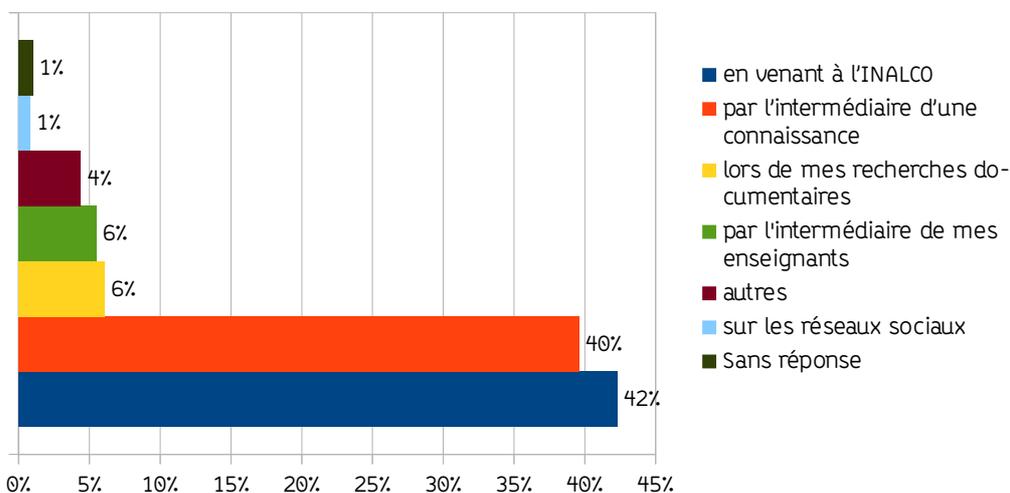
2. HABITUDES DE FRÉQUENTATION

Si la venue à l'INALCO constituait largement le premier vecteur de notoriété de la BULAC en 2013, le rôle de prescription des tiers joue presque autant en 2015.

Ainsi, 42 % ont connu la BULAC en venant à l'INALCO (contre 53 % en 2013) quand 40 % ont profité des informations d'une connaissance (contre 31 % en 2013).

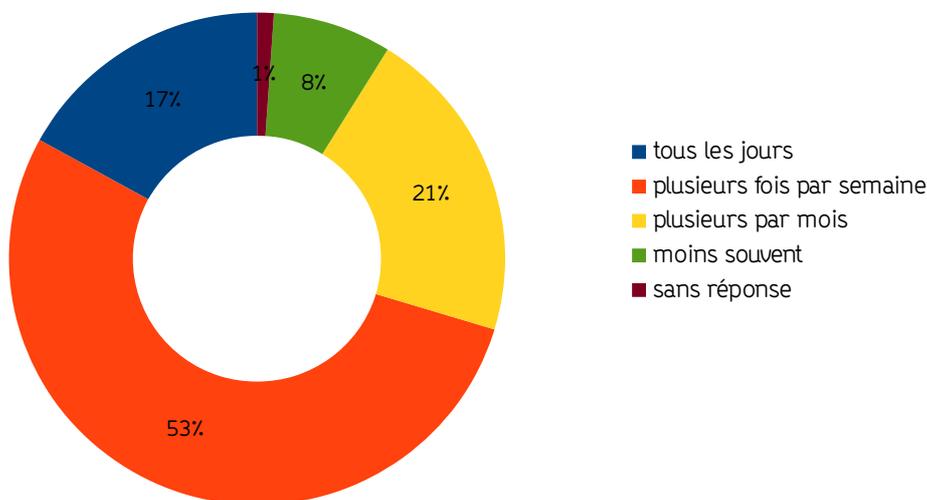
On peut d'ailleurs noter qu'à l'exception de l'INALCO tous les canaux d'information sont plus souvent cités qu'en 2013.

Comment avez-vous connu la BULAC ?



En termes de fréquence, les habitudes de fréquentation restent très proches de celles déclarées en 2013. À noter, une légère diminution du nombre d'utilisateurs quotidiens (17 % contre 19 % en 2013).

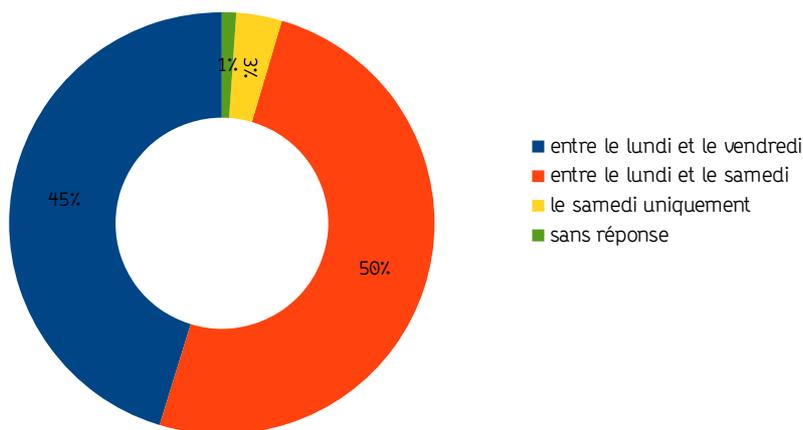
En règle générale, vous venez à la BULAC :



Les lecteurs continuent à venir majoritairement tout au long de la semaine, samedi compris, mais dans une moindre mesure qu'en 2013 (-3 pts). En effet, davantage de lecteurs déclarent venir du lundi au vendredi (+3 pts).

On constate par ailleurs que 3 % des lecteurs ne viennent que le samedi (-1 pt), chiffre à relativiser car, contrairement à 2013, des questionnaires n'ont été distribués qu'un seul samedi.

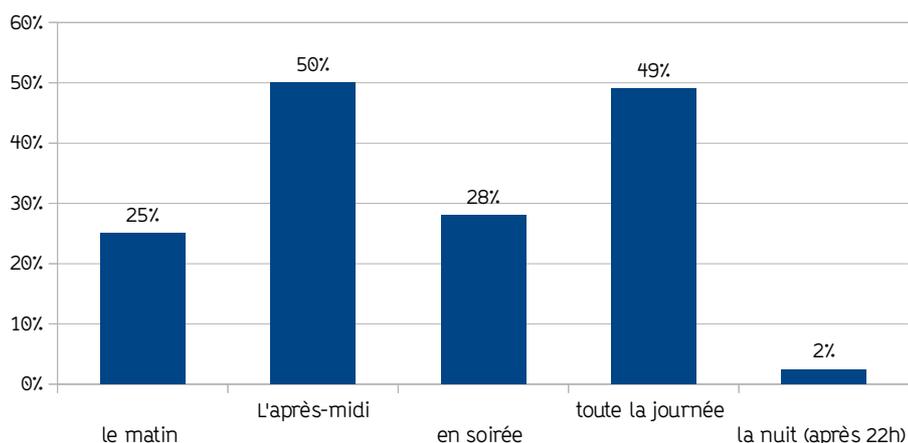
En règle générale, vous venez à la BULAC :



Par rapport à la précédente enquête, on observe un rééquilibrage entre les publics qui peuvent venir travailler uniquement l'après-midi (50 % soit une baisse de 5 pts) et ceux qui viennent travailler à la BULAC toute la journée (49 % soit une hausse de 4 pts).

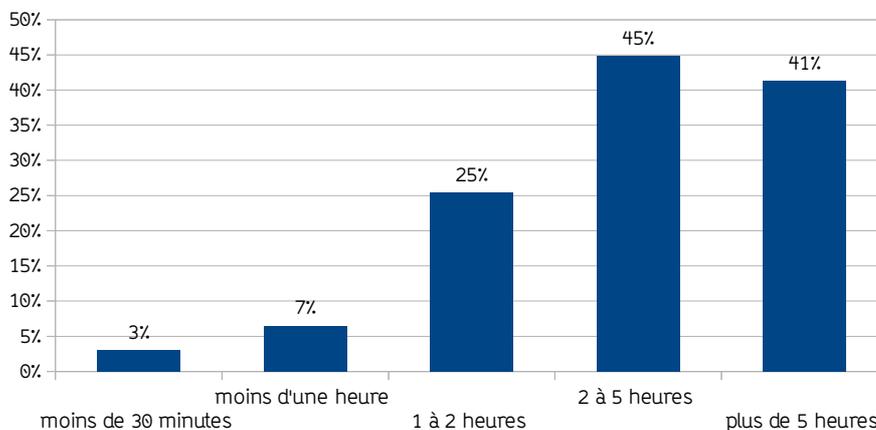
La même proportion de lecteurs qu'en 2013, soit plus du quart des répondants, déclare venir travailler le matin ou en soirée.

En règle générale, vous fréquentez la BULAC :



Le temps de résidence à la BULAC reste élevé mais dans une moindre mesure qu'en 2013 où la moitié des personnes interrogées déclaraient rester plus de 5 heures (-8 pts). En 2015, les usagers restent majoritairement entre 2 et 5 heures (+12 pts). On peut aussi observer que les publics qui déclaraient séjourner seulement 1 à 2 heures sont moins nombreux qu'en 2013 (25 % soit une baisse de 7 pts).

En règle générale, vous venez à la BULAC :

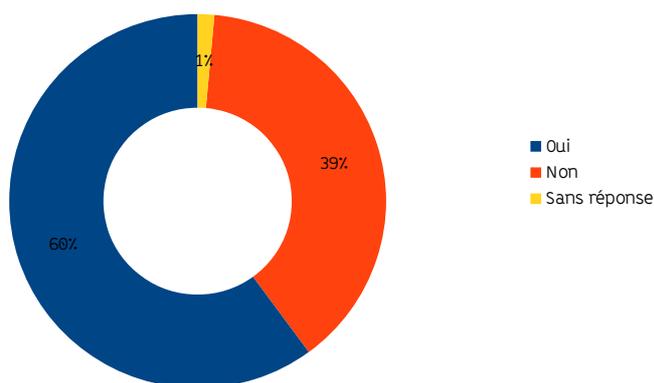


Bien qu'en légère baisse, le nombre d'usagers à ne pas fréquenter d'autres bibliothèques reste important (39 % soit une baisse de 3 pts).

Parmi les autres bibliothèques citées, les usagers fréquentent principalement les bibliothèques du quartier « Paris Rive Gauche » : 21 % des lecteurs fréquentent la Bibliothèque nationale de France (BNF), 13 % la bibliothèque des « Grands Moulins ». Puis viennent par ordre décroissant : la Bibliothèque publique d'Information (BPI, 10 %), la bibliothèque Sainte-Geneviève (BSG, 7 %), la bibliothèque interuniversitaire de la Sorbonne (BIS, 6 %), la bibliothèque universitaire Pierre et Marie Curie (BUPMC, 4 %), l'une des bibliothèques universitaires de l'université Paris 1 – Panthéon Sorbonne (4 %) et la Bibliothèque Sainte-Barbe (BSB 4 %).

Au total, 78 bibliothèques différentes ont été citées.

Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?



3. USAGES

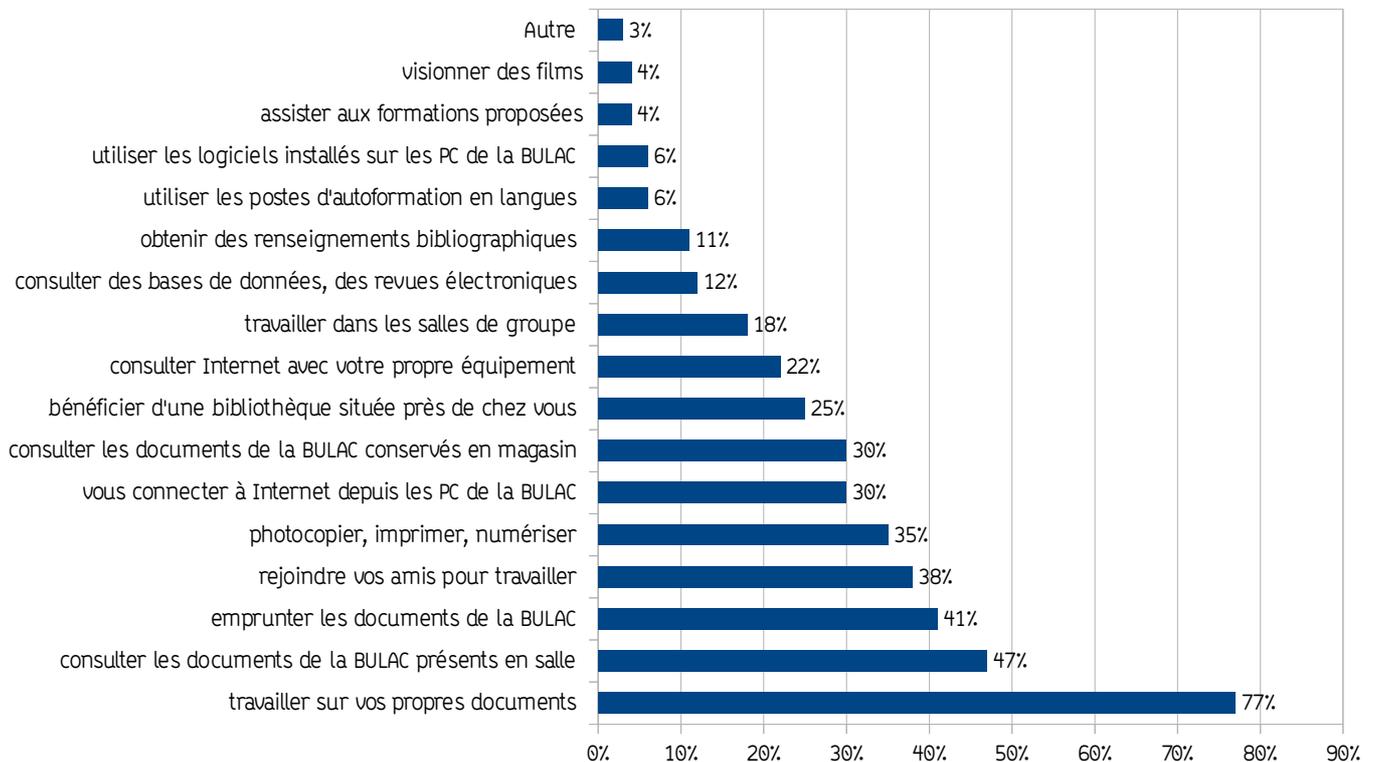
3.1. DOCUMENTS, ÉQUIPEMENTS, SERVICES

De manière générale, l'utilisation de la documentation et des services est en baisse par rapport à la précédente enquête.

Par contre, la « proximité entre la BULAC et le domicile » est plus souvent citée qu'en 2013 (par un quart des lecteurs, +4 pts).

L'usage le plus commun reste de « travailler sur ses documents » (77 % comme en 2013), 103 lecteurs déclarent d'ailleurs venir à la BULAC uniquement à cette fin (7%).

Vous venez à la BULAC pour : (plusieurs réponses possibles)



3.1.1. Documentation

Si la consultation des documents en salle de lecture et l'emprunt figurent toujours parmi les usages les plus souvent cités, on constate néanmoins une forte baisse de ces activités : -10 pts pour la consultation des documents présents en salle, -8 pts pour l'emprunt.

Ce constat est aussi valable pour la consultation des documents conservés en magasins (-6 pts), de la documentation électronique (-5 pts)

En couplant les usages documentaires les plus partagés, nous obtenons les résultats suivants :

- 35 % des répondants ont répondu consulter les documents de la BULAC présents en salle ET emprunter les documents de la BULAC
- 32 % des répondants ont répondu consulter les documents de la BULAC présents en salle ET travailler sur leurs propres documents (-9 pts)
- 28 % des répondants ont répondu consulter les documents de la BULAC présents en salle ET consulter les documents en magasins (-5 pts)
- 20 % des répondants ont répondu consulter les documents en magasins ET travailler sur leurs propres documents (-4 pts)

3.1.2. Services et équipements

Se retrouver entre amis pour travailler à la BULAC est comme en 2013 partagée par 38 % des répondants. Parmi ces 38 %, seul un tiers d'entre eux déclare venir travailler dans les salles de groupe.

S'ils enregistrent une forte baisse (-8 pts), les services de reprographie restent utilisés par plus du tiers des lecteurs interrogés.

Corollaire à la baisse des usages documentaires, le recours au renseignement bibliographique enregistre une baisse de 4pts (11 % des répondants).

3.1.3. Autres usages

41 lecteurs ont déclaré venir à la BULAC à d'autres fins que celles proposées par la liste des réponses. Voici les autres usages présentés par ordre décroissant :

- travailler dans les carrels (5)
- travailler/étudier (4)
- travailler entre les cours de l'INALCO (3), réviser (3), lire (3)
- accéder à un réseau Internet de qualité (2), effectuer des recherches d'emploi (2), travailler jusqu'à une heure tardive (2), se reposer sur les fauteuils (2), lire la presse (2)
- réserver une place (1), emprunter un ordinateur portable (1), assister à des manifestations culturelles (1), écouter de l'opéra (1), travailler à la bibliothèque de nuit (1), écrire sa thèse (1), lire et écrire des courriels (1), autoformation (1), effectuer ses travaux de recherche (1) et...draguer (1)

3.1.4. Le site web de la BULAC et le catalogue

Après avoir constaté lors de l'analyse de la précédente enquête que les 2 questions portant l'une sur le site web, l'autre sur le catalogue, pouvaient générer des ambiguïtés ou des redondances, il a été décidé de les fusionner en une question unique.

L'accès au catalogue de la BULAC représente toujours l'usage prioritaire du site web avec 48 % (-5 pts) mais un nombre croissant de lecteurs utilise aussi celui-ci pour se connecter à leur compte lecteur (+7 pts).

Il est intéressant de noter qu'un usager sur 5 du libre-accès ne se connecte pas au catalogue.

Parmi les utilisateurs du catalogue :

- 92 % déclarent trouver ce qu'ils recherchent (+2 pts)

- 25 % n'empruntent pas
- 40 % ne consultent pas les documents du magasin

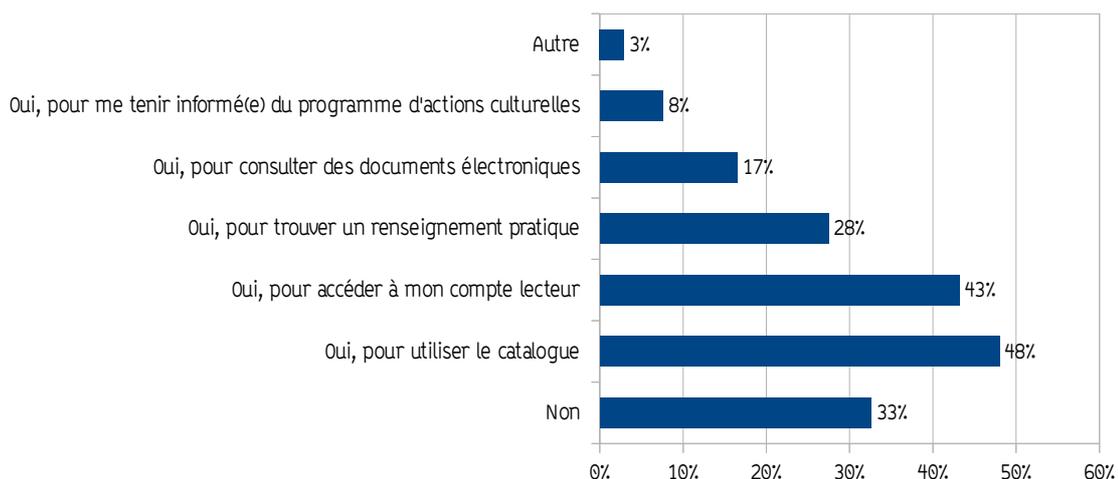
Parmi les utilisateurs du compte lecteur :

- près des ¾ consultent les documents du libre-accès (73 %) ou empruntent (72 %)
- 43 % ne consultent pas les collections conservées en magasin

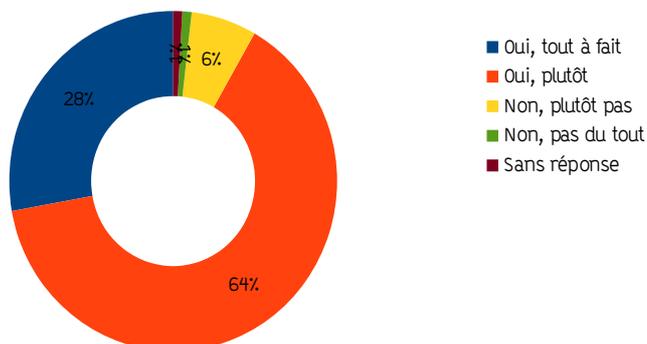
Par ailleurs, moins de répondants ont déclaré s'être connectés pour trouver un renseignement pratique (-5 pts) ou consulter la documentation électronique (-7 pts).

Enfin, un tiers des personnes ne s'est jamais connecté sur le site web de la BULAC (+7 pts).

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



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



3.2. LES FORMATIONS

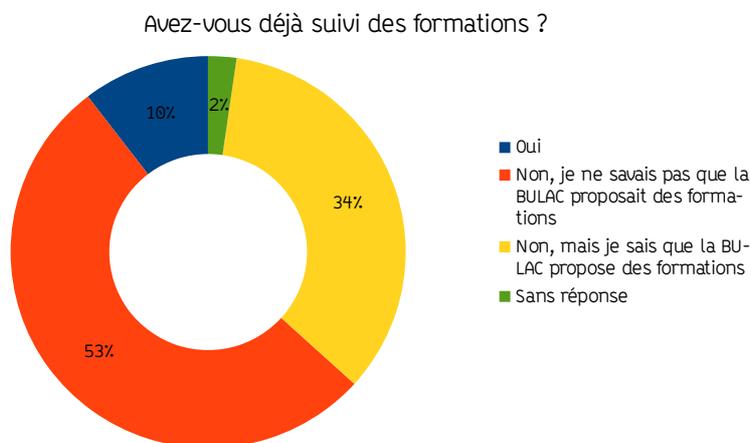
L'offre élargie de formation depuis ces 2 dernières années se traduit notamment dans les résultats de l'enquête :

- 10 % des répondants déclarent avoir déjà suivi des formations, soit une augmentation de 3pts par rapport à 2013
- si les lecteurs qui continuent d'ignorer l'existence de formations à la BULAC restent majoritaires avec 53 %, ils sont moins nombreux qu'il y a 2 ans (-4 pts)
- 158 personnes ont formulé des souhaits de formation, soit 11 % (-3 pts).
- 60 % des personnes ayant formulé des souhaits connaissent l'existence d'une offre de formation proposée par la BULAC (+10 pts)

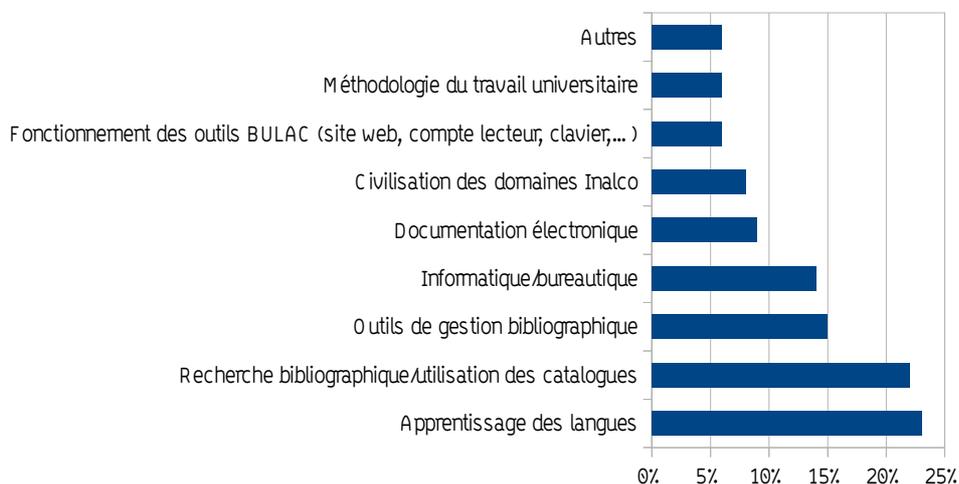
Tout comme lors de l'enquête précédente, les types de formation sont assez diversifiées.

Il faut noter que l'item « apprentissage des langues » regroupe des demandes très diverses tant sur le fond (langues orientales, FLE, anglais...) que sur la forme (présentiel, amélioration de l'offre d'autoformation).

Des formations déjà dispensées, comme la recherche bibliographique ou l'utilisation d'outils de gestion bibliographique, figurent toujours en bonne place. Si certains lecteurs semblent ignorer leur existence, d'autres expliquent qu'ils n'ont pas réussi à s'y inscrire faute de places ou qu'ils ont besoin d'une séance complémentaire.



Quel(s) type(s) de formation souhaiteriez-vous voir proposer par la BULAC ?



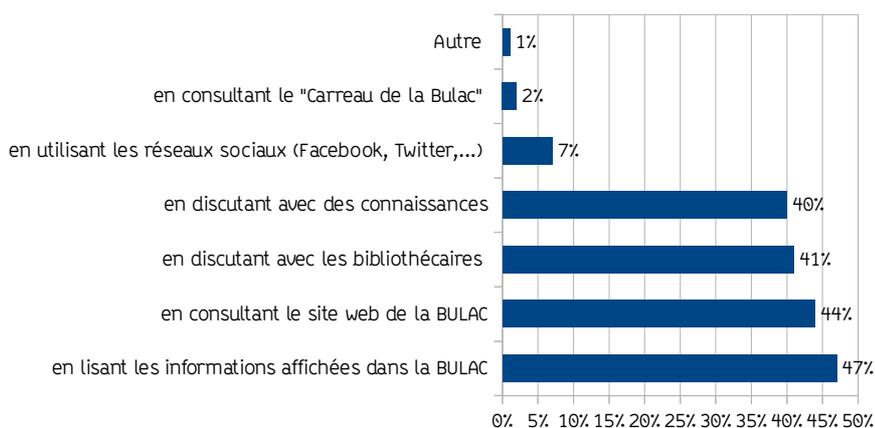
3.3. MODES D'INFORMATION SUR LA BULAC

Les modes d'information sur la BULAC restent tout autant diversifiés qu'en 2013.

Les affiches demeurent le support le plus souvent cité, mais à un degré moindre qu'en 2013 (-6pts). Suivent de très près le site web (=), les bibliothécaires (+2 pts) et le bouche à oreille (+1 pt).

90 lecteurs disent recourir aux réseaux sociaux soit 7 % (-2 pts) tandis que le carnet de recherches de la BULAC, né peu après la précédente enquête, est cité par 30 répondants (2%).

Comment obtenez-vous des informations sur la BULAC ?



4. SATISFACTION

4.1. PANORAMA GÉNÉRAL

Globalement, l'ensemble des personnes interrogées sont plutôt satisfaites (calcul fait sur toutes les réponses cumulées, puisqu'il n'y avait pas de question sur la satisfaction générale) :

- 54 % de satisfaits (-4 pts)
- 13 % d'insatisfaits (-4 pts)
- 33 % de sans réponses ou sans opinion (+8 pts)

Lié en partie à l'indifférence d'une partie du public face aux collections, le nombre de « sans réponses ou sans opinion » affiche une forte augmentation. Comme nous l'avons vu précédemment, les non orientalistes sont plus nombreux qu'en 2013 (+9 pts) à avoir participé à l'enquête, ce qui a pour conséquence d'augmenter les « sans réponses ».

Si l'on considère uniquement les personnes qui ont exprimé une opinion, la satisfaction générale s'élève à 81 %, soit une augmentation de 3 pts par rapport à 2013.

Les sujets qui réunissent le plus large consensus en terme de satisfaction sont les mêmes qu'il y a 2 ans :

- les horaires (82 % contre 83 % en 2013, 88 % des personnes ayant exprimé une opinion) et le calendrier des jours d'ouverture (81 % contre 83 %, 92 % des personnes ayant exprimé une opinion).
- l'accueil (85%, +3 pts) et les renseignements donnés par le personnel (78 %, +1 pt). Ces services sont plébiscités par 95 % des personnes ayant exprimé une opinion.
- l'environnement de travail : la luminosité (89 % contre 92 %) et la propreté (88 % comme en 2013)

Le plus souvent, les sujets sur lesquels les publics avaient exprimé une insatisfaction importante en 2013 enregistrent moins d'opinions défavorables.

Par ordre décroissant d'insatisfaction, nous retrouvons :

- les places disponibles (62 % contre 67% soit une baisse de 5 points)
Il faut noter que cette tendance n'est pas liée à une augmentation des sans-réponses ;
- la disponibilité des PC (36 % contre 49 % soit une baisse de 13 pts)
Plus de la moitié des répondants ayant exprimé une opinion restent néanmoins insatisfaits (51,5 %)
- l'ouverture à tous (33 % contre 44 % soit une baisse de 11 pts)
Parmi les personnes ayant exprimé une opinion, le taux d'insatisfaction est de 38 %
- le calme des espaces de travail (17 % contre 26 %, -9 pts)

Les sujets qui rassemblent plus d'insatisfaits qu'en 2013 sont :

- l'accès au réseau internet (28 % contre 24 %, +4 pts)
Ce taux d'insatisfaction s'élève à 35 % chez les publics ayant exprimé leur opinion
- la température dans les espaces de travail (26 % contre 22 %, +4 pts)

Par ailleurs, voici les services qui laissent indifférents le plus grand nombre de répondants :

- le service d'autoformation (79 % de sans réponses ou sans opinion contre 74 % en 2013)
- le délai d'arrivée des nouveautés (73 % contre 65 %)
- les revues et bases de données électroniques (65 % contre 60 %)

À l'inverse, les mêmes sujets qu'en 2013 continuent de mobiliser la quasi-totalité des lecteurs :

- horaires d'ouverture (96 % contre 93 %)
- luminosité des espaces de travail (96 % contre 94 %)
- propreté de la BULAC (96 % contre 95 %)
- calme des espaces de travail (95 % contre 94 %)
- places disponibles (94 % contre 93 %)

4.2. LA PARTICULARITÉ DES QUESTIONS CONCERNANT LES COLLECTIONS

Le taux moyen de « sans opinion » pour les questions portant sur les collections est de 50 %, ce qui représente une augmentation de 7 points par rapport à l'enquête précédente.

Par contre, pour l'ensemble des questions couvrant les collections, **si l'on s'intéresse uniquement aux personnes qui ont exprimé une opinion**, on relève une hausse du taux de satisfaction (84,5 % de satisfaits, soit une hausse de 1,5 point).

La qualité des fonds documentaires recueille les plus forts taux de satisfaction (calcul fait sur la base des personnes qui ont exprimé une opinion) :

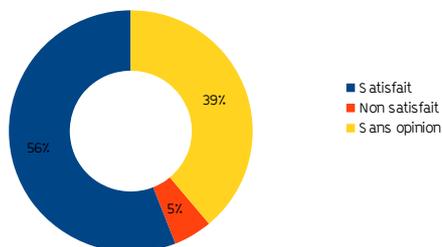
- les documents stockés en magasin (92 %, +1 point) et le nombre de communication possible (90 %, +2 points)
- les documents présents dans les salles (92 %, +2 points)

Il est intéressant de noter que 2 sujets enregistrent des taux de satisfaction moins élevés que les autres questions portant sur les collections (calcul fait sur la base des personnes qui ont exprimé une opinion):

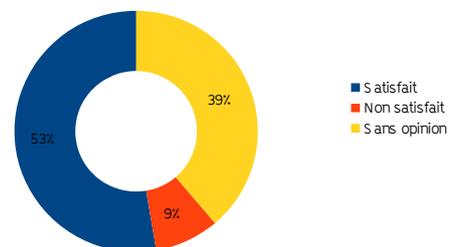
- le délai d'arrivée des nouveautés avec 72 % de satisfaits
- le nombre d'exemplaires des mêmes documents avec 75 % de satisfaits

4.3. REPRÉSENTATION GRAPHIQUE DES RÉSULTATS

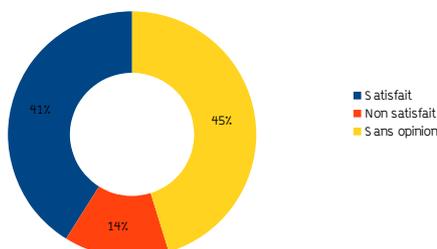
Les documents présents en salle



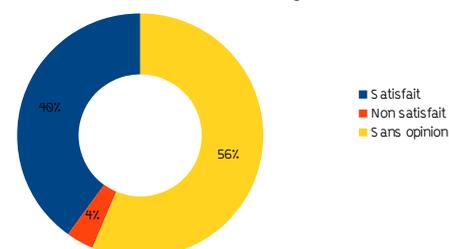
La facilité à trouver les documents dans les salles



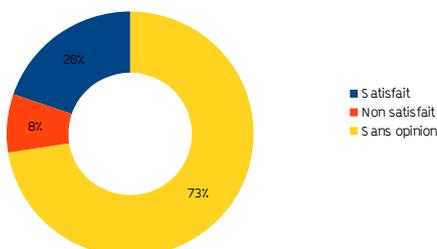
Le nombre d'exemplaires des mêmes documents



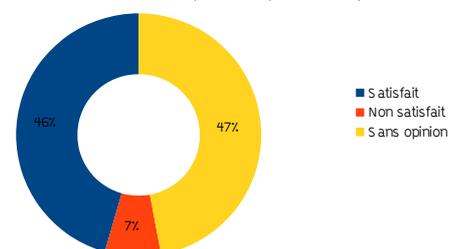
Les documents stockés en magasin



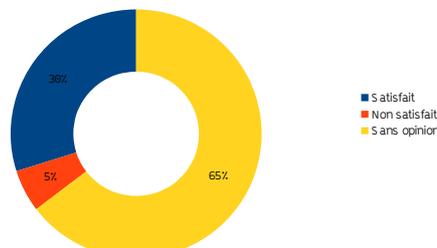
Le délai d'arrivée des nouveautés



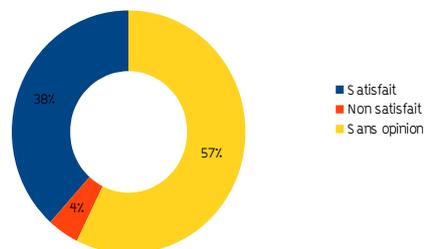
Le nombre de documents que vous pouvez emprunter



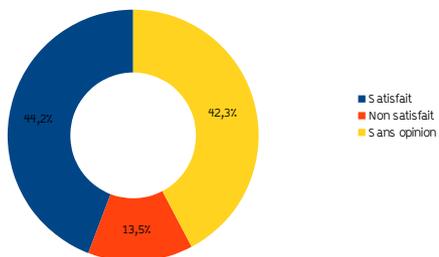
Les revues et les bases de données électroniques



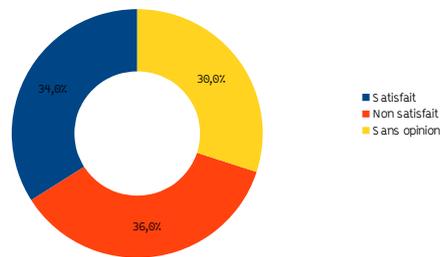
Nombre de documents que vous pouvez demander en magasin



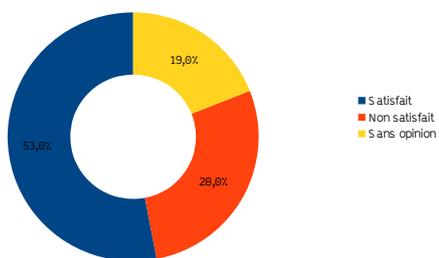
Les services de photocopie et d'impression



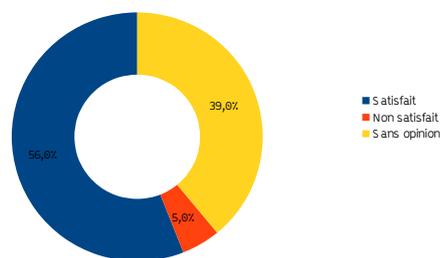
La disponibilité des PC de la BULAC



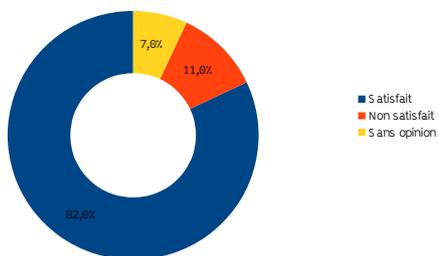
L'accès au réseau Internet



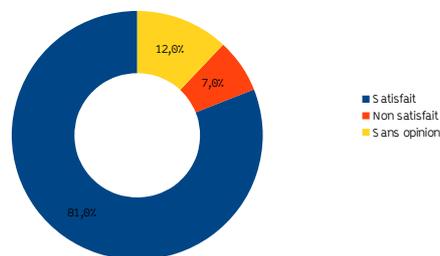
Le site web de la BULAC



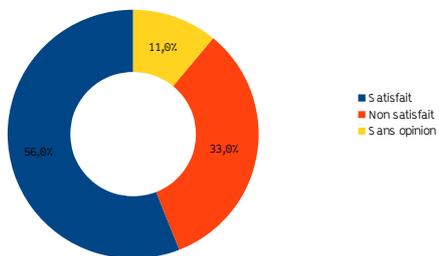
Les horaires d'ouverture



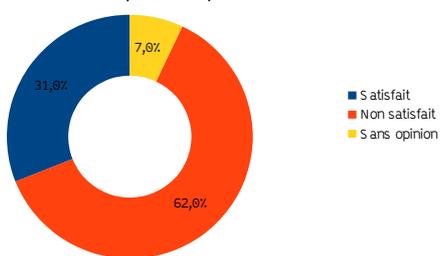
Le calendrier des jours d'ouverture



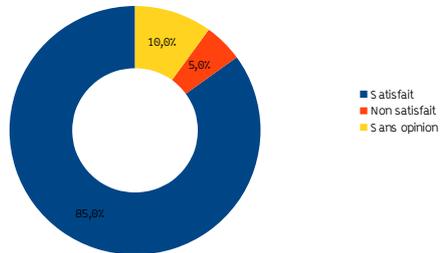
L'ouverture à tous de la BULAC



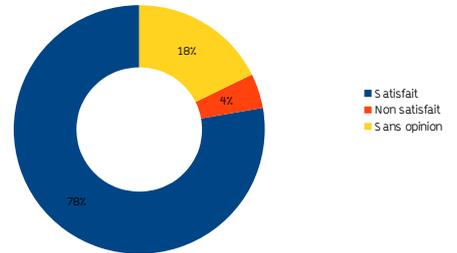
Les places disponibles



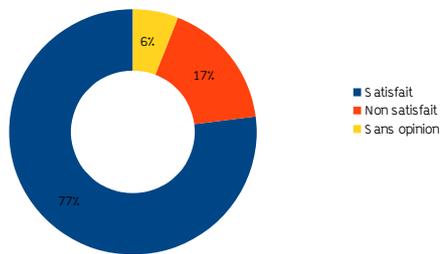
L'accueil assuré par le personnel



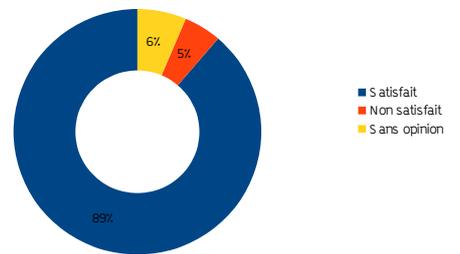
Les renseignements donnés par le personnel



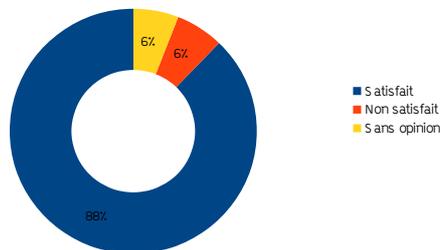
Le calme des espaces de travail



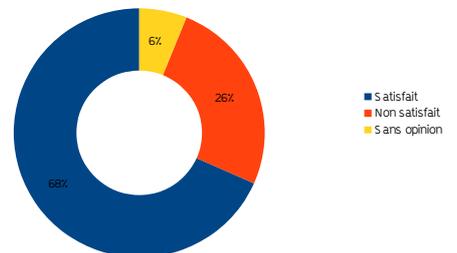
La luminosité des espaces de travail



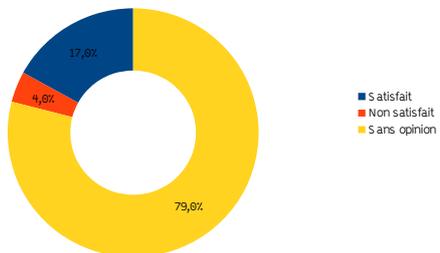
La propreté de la BULAC



La température dans les espaces de travail



Le service d'autoformation en langues



4.4. QUESTION OUVERTE

652 personnes ont répondu à la question 15, ce qui représente 47 % des répondants, soit une baisse de 6 points par rapport à 2013.

Ce groupe est constitué de 590 étudiants (47 % contre 53 % en 2013), 24 enseignants-chercheurs (49 % contre 51 %) et 27 « non universitaires » (44 % contre 47%).

Si, de façon générale, les répondants se sont moins saisis de cette question pour exprimer leurs remarques et suggestions, il est intéressant de noter que cette baisse de participation ne concerne pas les étudiants et les enseignants-chercheurs de l'INALCO puisque 53 % d'entre eux ont répondu à cette question ouverte (contre 54 % il y a 2 ans).

Tout comme en 2013, des ressortissants de chaque établissement ont profité de cette question pour exprimer leurs remarques et suggestions.

Nous retrouvons la corrélation déjà constatée en 2013 entre la nature des remarques et propositions, et l'appartenance à tel ou tel établissement et/ou à telle ou telle discipline d'étude ou de recherche.

Ainsi, nous constatons une fois de plus que deux groupes se distinguent :

- les étudiants orientalistes, plus particulièrement ceux de l'INALCO, insistent de nouveau sur le manque de places disponibles, en grande partie lié à la réservation « sauvage » de places de travail, et sur la politique d'accès qu'ils souhaiteraient plus exclusive. Dans une moindre mesure, figurent aussi l'offre documentaire ainsi que les conditions d'accès à celle-ci.
- les étudiants non orientalistes, notamment les étudiants de médecine, utilisent cette question pour demander un élargissement de la politique d'ouverture (dimanche, plus tôt le matin, plus tard le soir), pour évoquer la connexion au réseau internet (wifi, plus de câbles Ethernet,...) ou des sujets liés au bâtiment (température des salles de lecture, propreté des toilettes)

Si les mêmes thèmes qu'il y a 2 ans émergent, il est intéressant de noter que certaines questions ont mobilisé davantage de lecteurs :

- accès aux ordinateurs et à Internet
- horaires et calendrier d'ouverture
- conditions de travail

À l'inverse, d'autres suscitent moins de remarques qu'en 2013 :

- satisfaction générale
- accueil du personnel et règlement intérieur
- question des places de travail

Voici, par ordre décroissant, les sujets présents dans les réponses à cette question :

1. la question des places de travail (370 réponses contre 417 en 2013) dont :

- le manque de places disponibles (226 contre 258)
- les « réservations sauvages » de places (82 contre 93)
- changer le système de réservation : réservation par tranches horaires, lutter contre monopolisation individuelle, limiter le droit à réservation, etc. (19 contre 12)
- ouvrir la réservation des places (carrels et places rez-de-jardin) pour autres usagers (16 comme en 2013)

- des carrels difficiles à réserver mais rarement occupés (11 contre 24)
- satisfaits du système de réservation des places (10 contre 4)
- proposer une application informant sur le taux d'occupation (3)
- autres « plus de médiation, augmenter offre de services » (3)

2. les conditions de travail (342 contre 271 réponses) dont :

- une température jugée trop basse dans les salles de lecture, notamment en rez-de-jardin (137 contre 93)
- la propreté des toilettes jugée insatisfaisante (65 contre 59)
- des salles de lecture trop bruyante (45 contre 53)
- une cohabitation difficile entre usagers, notamment en rez-de-jardin (36 contre 40)
- des bibliothécaires plus présents en salle pour surveiller l'occupation des places et des ordinateurs ainsi que le comportement des usagers (36 contre 19)
- satisfaits des conditions de travail (17 contre 7)
- problèmes de luminosité (6)

3. la politique d'accès (207 contre 198 réponses) dont :

- priorité aux inscrits de l'INALCO (81 contre 85 réponses)
- priorité aux orientalistes (34 contre 70 réponses)
- question de l'accès aux usuels quand plus aucune place disponible (29 contre 38 réponses)
- limiter/refuser l'accès aux personnes dites « extérieures » (étudiants en médecine-sciences, grand public) (29)
- priorité aux étudiants de langues, civilisations et sciences sociales (16)
- priorité aux étudiants (9)
- plus de places réservées aux doctorants et enseignant-chercheurs (5)
- satisfaits de l'ouverture à tous (2 contre 5 réponses)
- supprimer les portiques d'accès (2)

4. les horaires et le calendrier d'ouverture (201 contre 169 réponses) dont :

- ouvrir la bibliothèque plus tôt (86 contre 76)
- ouvrir le dimanche (63 contre 43)
- ouvrir tous les étages jusqu'à 22h (29 contre 22)
- ouvrir après 22h (12 contre 5)
- satisfaits des horaires proposés (2 contre 6)
- ouvrir les jours fériés (3 contre 6)
- élargir les horaires (3)
- ouvrir plus de jours dans l'année (2)

- satisfait du calendrier d'ouverture (1)

5. l'accès aux ordinateurs et à Internet (208 contre 122 réponses) dont :

- proposer un accès au réseau WIFI (71 contre 47)
- des ordinateurs rarement disponibles (58 contre 55)
- réguler l'accès et la réservation des postes informatiques (27)
- augmenter le nombre d'ordinateurs mis à disposition (22)
- proposer une meilleure connexion (10)
- davantage de câbles Ethernet disponibles à la BULAC (10 contre 7)
- réserver des postes informatiques à la consultation du catalogue, aux impressions (3)
- satisfait de l'accès Internet (3 contre 1)
- prises Ethernet manquantes ou défectueuses sur certaines tables (2 comme en 2013)
- satisfaits du nombre d'ordinateurs mis à disposition (2)

6. l'offre documentaire (71 réponses contre 65) dont :

- un élargissement de la documentation dans des domaines précis (19 contre 27)
- plus d'exemplaires disponibles pour les usuels et ouvrages de base (11 contre 7)
- renouveler l'offre d'auto-formation (10)
- satisfaits de l'offre documentaire (6)
- renouveler l'offre de périodiques (5)
- renouvellement de certains ouvrages (4)
- des aménagements à apporter aux collections du libre-accès (5 contre 20)
- réduire le délai d'arrivée des nouveautés (2 comme en 2013)
- envoyer un message de confirmation d'acquisitions faisant suite à des suggestions (2)
- documents magasin manquants (4 contre 1)
- renforcer la collaboration avec les enseignants-chercheurs pour les acquisitions (1)
- éviter d'envoyer au même moment tous les exemplaires d'un même document à la reliure (1)
- reclasser les collections du libre-accès plus souvent (1)

7. l'accueil du personnel et le règlement intérieur (40 contre 61 réponses) dont :

- des personnels trop bruyants (14)
- satisfaits par l'accueil du personnel (12 contre 13)
- non satisfaits par l'accueil du personnel (4 contre 25)
- trop de comportements illicites non sanctionnés (4)
- non satisfait par l'accueil du vigile (2)

- supprimer les pénalités liées aux oublis de carte (2 contre 7)
- mieux former les nouveaux personnels (1)
- davantage d'organisation à l'entrée en cas de forte affluence (1)

8. 39 personnes expriment leur satisfaction générale (contre 83 en 2013)

9. les services de reprographie (27) dont :

- problèmes d'impression récurrents (9)
- améliorer les délais d'intervention en cas de panne (5)
- dédier des ordinateurs aux impressions (3)
- baisser le prix des photocopies et des impressions (3)
- augmenter le nombre de matériels (2)
- renouveler les matériels (2)
- rendre les bornes de paiement compatibles avec les cartes Izly (1)
- simplifier et expliciter les procédures et démarches d'impression des documents (1)

10. le service de prêt/retour (25 contre 14 réponses) dont :

- autoriser le prêt de documents comme les usuels, les dictionnaires, les périodiques (7 contre 6)
- ouvrir le prêt à tous les lecteurs (6 contre 4)
- augmenter la durée de prêt (4)
- alerter par mail de l'échéance des emprunts (3)
- prévoir une boîte de retour (2)
- augmenter les droits de prêts (1 contre 2)
- diminuer le temps de communication pour les chercheurs de passage (1)
- plus de personnel au poste de transaction (1)

11. le catalogue de la BULAC (14 contre 13 réponses) dont :

- rendre l'accès au catalogue plus intuitif (5)
- améliorer la recherche par mots-clés (3)
- signaler plus rapidement les documents indisponibles (3)
- clarifier l'accès aux revues des magasins (1)
- recenser les articles d'une revue dans une base de données (1)
- mettre à disposition en rez-de-jardin un poste réservé au catalogue (1)

ÉTUDES DÉTAILLÉES

1. ÉTUDE COMPARATIVE ENTRE ORIENTALISTES ET NON ORIENTALISTES.

Comme évoqué précédemment, l'un des enseignements majeurs relevé par cette deuxième enquête est l'évolution de la répartition du lectorat entre orientalistes et non orientalistes.

1.1. 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 ? »

772 (contre 962 en 2013) ont répondu « Oui », ils représentent donc 56 % des répondants, soit une baisse de 12 points.

Il y a 2 ans, nous avons constaté des écarts entre des réponses qui devaient concerner la même catégorie de publics, à savoir les orientalistes. Nous avons émis l'hypothèse d'un nombre important de répondants qui ne se sentant pas naturellement légitimes auraient opté pour une « fausse » déclaration en se disant orientalistes.

2 ans plus tard, les résultats obtenus révèlent toujours ces mêmes écarts avec des chiffres en baisse (56 % d'orientalistes contre 47 % d'usagers des collections en salle), il est donc difficile de valider cette hypothèse de sur-déclaration.

1.1.1. Orientalistes

Les orientalistes ayant moins de 25 ans sont moins nombreux qu'en 2013 (50 % soit -10 points), contrairement au groupe des 25-29 ans (22 % soit +7 points).

Bien qu'un peu moins nombreux, les inscrits de l'INALCO représentent plus des 2/3 de ce groupe (68 % soit -6 points). À l'inverse, les représentants des autres établissements du GIP sont généralement plus nombreux qu'en 2013 : 6 % pour Paris 1 (+3 points), 4,5 % pour Paris 7 (+2,5 points), 3 % pour Paris 3 (+1 point), 2 % pour Paris 4 (=), 2 % pour l'EHESS (=), 2 % pour l'EPHE (+1 point). Tout comme les répondants issus d'autres universités parisiennes, deux fois plus nombreux : 6 % (+3 points).

Les répondants orientalistes inscrits en licence ne représentent plus, en 2015, que la moitié de ce groupe (-9 points), au contraire des masters dont la proportion est plus importante avec 28 % (+4 points).

70 % 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.

Ce groupe d'usagers est composé majoritairement d'« habitués », inscrits lors de l'année universitaire 2013/2014 (57 %, +10 points).

1.1.2. Non orientalistes

90 % des lecteurs non orientalistes ont moins de 30 ans, 77 % moins de 25 ans (-4 points).

Au vu du nombre de lecteurs qui n'ont pas précisé leur établissement d'appartenance (18,4 %, +8,4 points), il est difficile d'exploiter cette question. Néanmoins, il est intéressant de signaler que tous les établissements du GIP (à l'exception de l'École française d'Extrême-Orient) sont signalés, y compris l'INALCO...

Si ces lecteurs suivent surtout des études de santé (40 % comme en 2013) ou de sciences et techniques (16 %, +4 points), viennent ensuite les étudiants de droit (10 %) ou d'économie (10 %). Tous les domaines d'étude et/ou de recherche sont cités.

Il y a beaucoup plus d'« habitués » qu'en 2013 (40 %, +15 points), et un peu moins de nouveaux inscrits (24 %, -3,5 points).

1.2. HABITUDES ET USAGES

Tout comme en 2013, ces deux groupes d'utilisateurs se distinguent fortement dans leurs réponses aux questions portant sur l'utilisation de l'offre documentaire.

Pour ce qui est de l'usage des autres services et du lieu « BULAC », les deux publics apportent des réponses bien plus proches.

1.2.1. Habitudes de fréquentation

En termes d'habitudes, nous pouvons constater que :

- la majorité de ces 2 groupes d'utilisateurs fréquente la bibliothèque plusieurs fois par semaine (+3 points pour les non orientalistes) ;
- les non orientalistes restent plus nombreux à venir quotidiennement à la BULAC mais l'écart constaté en 2013 s'est réduit (19 % pour les non orientalistes soit une baisse de 5 points) ;
- une grande majorité des orientalistes fréquente la bibliothèque du lundi au vendredi (60 %, +8 points), de préférence l'après-midi (61 %, =)...
- ...quand les 2/3 des non orientalistes viennent du lundi au samedi (66 %, -3 points) et 60 % d'entre eux déclarent venir toute la journée (60 %, +2points) ;
- si l'usage majoritaire déclaré chez les orientalistes est de rester à la BULAC de 2 à 5 heures, on constate que venir à la BULAC entre 1 et 2 heures est moins souvent cité qu'en 2013 (45 %, -7 points), contrairement aux séjours supérieurs à 5 heures, en hausse de 5 points (24 %) ;
- de leur côté, les non orientalistes confirment leur préférence pour des visites supérieures à 5 heures (63 %; +3 points) ;
- plus de la moitié des orientalistes fréquentent une autre bibliothèque (52 %, +2 points) quand plus d'un lecteur non orientaliste sur 4 déclare ne fréquenter que la BULAC (28 %, +2 points).

1.2.2. Usages des services chez les orientalistes

Consulter les documents accessibles en salles de lecture reste l'usage de la bibliothèque le plus largement partagé avec 75 % d'utilisateurs déclarés (-4 pts) puis vient le travail sur ses propres documents (72 %, -1 pt), et l'emprunt (68 %, -1 pt).

Globalement, on constate une utilisation des services en baisse. Très légère pour la plupart des services, elle est plus significative pour :

- le recours au renseignement bibliographique (16 %, -6 pts),
- le travail dans les salles de groupe (16 %, -6 pts),
- l'utilisation des services de reprographie (49 %, -6 pts)
- la consultation de la documentation électronique (18 %, -5 pts).

À l'inverse, par rapport à l'enquête précédente, il faut noter que l'offre de formations est beaucoup plus souvent citée comme un service qui attire les lecteurs : 7 % des orientalistes contre 3 % lors de la précédente enquête. De la même manière, près d'un lecteur sur 5 (18 %) déclare avoir suivi une formation à la BULAC contre 1 lecteur sur 10 en 2013.

Par ailleurs, il est intéressant de noter que près des 3 /4 des lecteurs ont recours au catalogue (74 %, +2 pts) et plus encore que 63 % d'entre eux se connecte à leur compte lecteur, ce qui représente une augmentation de 13 points.

Pour ce qui est de l'accès à l'information portant sur la BULAC, le site web est devenu le premier canal utilisé (54 %, +3 pts) en remplaçant la lecture des affiches (53 %, -6 pts). Les discussions avec les bibliothécaires sont plus souvent citées qu'en 2013 (46 %, +3 pts), contrairement aux échanges entre connaissances (36 %, -4 pts) et aux réseaux sociaux (7 %, -4 pts).

1.2.3. Usages des services chez les non orientalistes

Nous retrouvons sensiblement les mêmes chiffres qu'en 2013 ainsi que la même hiérarchie dans l'utilisation des services : travailler sur sa propre documentation (87 %, -1 pt), rejoindre ses amis pour travailler (53 %, -1 pt) et bénéficier d'une bibliothèque près de chez eux (41 %, -1 pt).

Nous pouvons cependant noter quelques légères évolutions :

- moins de la moitié de ce groupe de lecteurs déclare s'être connecté au site web de la BULAC (48 %, -6 pts), le recours à celui-ci pour trouver des renseignements pratiques est moins partagé qu'en 2013 (34 %, -12 pts)
- un nombre moins important de lecteurs déclare utiliser les salles de groupe (20 %, -4 pts)
- les lecteurs non orientalistes utilisent dorénavant un peu plus les PC de la bibliothèque pour se connecter à Internet que leur équipement (24 %, +2 pts)
- la consultation du compte lecteur connaît chez les non orientalistes aussi une forte augmentation (18 %, +8 pts)

Comme attendu, l'offre documentaire reste toujours marginalement utilisée par les non orientalistes, avec un maximum de 11 % d'usagers déclarant consulter les documents en salle.

Les non orientalistes continuent de privilégier le recours à des tiers pour s'informer sur la BULAC (46 %, =), puis viennent les affiches et les échanges avec les bibliothécaires, moins souvent citées qu'en 2013 (respectivement -2 pts et -3 pts). Contrairement aux orientalistes, ce groupe d'usagers consulte plus les réseaux sociaux qu'en 2013 (6 %, +2 pts).

1.3. SATISFACTION

1.3.1. Du côté des orientalistes

Nous retrouvons sensiblement les mêmes sujets de satisfaction qu'en 2013 :

- 90 % des usagers orientalistes apprécient la propreté (-1 pt) et la luminosité de la bibliothèque (-3 pts)
- l'accueil du personnel réunit encore plus de satisfaits avec 87 % (+2 pts), les renseignements donnés par le personnel restent plébiscités (83 %, -1 pt)
- le calendrier d'ouverture (84 %, -1 pt) ainsi que les horaires d'ouverture (85 %, =)
- la plus forte progression enregistrée concerne le calme des espaces de travail avec une hausse de 9 points soit 73 % de satisfaits

De la même façon, les services qui réunissent le plus d'insatisfaits restent les mêmes mais avec des taux d'insatisfaction en baisse :

- les places disponibles rassemblent 74 % d'insatisfaits (-6 points) et 20 % de satisfaits (+4 points)
- l'ouverture à tous et ses 53 % d'insatisfaits (-10 points). Il est intéressant de signaler que ce thème réunit moins d'insatisfaits qu'en 2013 : la deuxième plus forte hausse en termes de satisfaction chez les orientalistes concerne effectivement l'ouverture à tous
- la disponibilité des PC de la BULAC : 49 % d'insatisfaits (-12 points) qui s'explique en grande partie par la hausse des sans opinion (+8 points)

À l'inverse, si l'accès au réseau Internet continue de satisfaire plus de la moitié des usagers orientalistes, c'est tout de même le sujet qui enregistre la plus forte hausse chez les insatisfaits (32 %, +5 points)

Les questions portant sur l'offre documentaire recueillent une moyenne de 61 % d'usagers satisfaits liée en partie à une augmentation des « sans opinion » comprise entre 1 et 5 points selon les questions. Cette augmentation explique que la quasi-totalité de ces questions enregistre des taux de satisfaction ou d'insatisfaction légèrement inférieurs (entre -1 et -2 points). Parmi les orientalistes ayant exprimé leur avis, 80 % se déclarent satisfaits.

Le constat effectué pour les questions documentaires vaut pour l'ensemble des questions : en cumulant toutes les réponses on constate une hausse de 5 points des sans opinion (23 %) compensée par une baisse du nombre d'orientalistes satisfaits (59 %, -3 pts) et du nombre d'insatisfaits (18 %, -2 pts). Si l'on ne retient que les personnes ayant exprimé une opinion, le taux de satisfaction s'élève à 76 % (toutes réponses cumulées).

1.3.2. Des non orientalistes toujours moins concernés

À la lecture des résultats, le premier constat à tirer est l'augmentation de 5 points des sans opinion sur le total cumulé des réponses (48 %).

Comme en 2013, il faut distinguer :

- les questions d'ordre documentaire qui ne mobilisent pas ces lecteurs (80 % de sans opinion) et enregistrent presque toutes une hausse des non réponses
- et celles relatives aux services (24 % de sans opinion)

Au palmarès des sujets qui donnent une pleine satisfaction figurent les mêmes thèmes qu'il y a 2 ans :

- la luminosité (91 %, =) et la propreté des espaces de travail (89 %, +3 points)
- le calme des espaces de travail avec 86 % de personnes satisfaites (+5 points)
- l'ouverture à tous (85 %, =)
- les horaires d'ouverture (83 %, -2 points) et le calendrier d'ouverture (80 %, -2 pts)

Si nous avons évoqué un décalage entre ces 2 groupes d'usagers dans l'appréciation de leur relation aux personnels, on observe une forte hausse du taux de satisfaction chez les publics non orientalistes :

- l'accueil des personnels (84 %, +5 points)
- les renseignements donnés par les personnels (74 %, +10 points, soit la plus forte hausse enregistrée chez ce groupe d'usagers)

Tout comme lors de la précédente enquête, ce groupe d'usagers exprime moins d'insatisfaction que les orientalistes. Rares sont en effet les sujets qui réunissent plus de 10 % d'insatisfaits. Cependant, quelques thèmes réunissent un taux significatif d'insatisfaction :

- les places disponibles (46 %, +3 points)
- la température des espaces de travail (34%), sujet pour lequel l'augmentation du nombre d'insatisfaits est la plus forte (+12 points)
- l'accès au réseau Internet (26 %, +8 points)
- la disponibilité des PC de la BULAC (19 %, -4 points)

En cumulant toutes les réponses, on obtient un taux de satisfaction de 42 % chez les non orientalistes, taux de satisfaction qui s'élève à 81 % si l'on prend en compte uniquement les personnes ayant exprimé leur opinion.

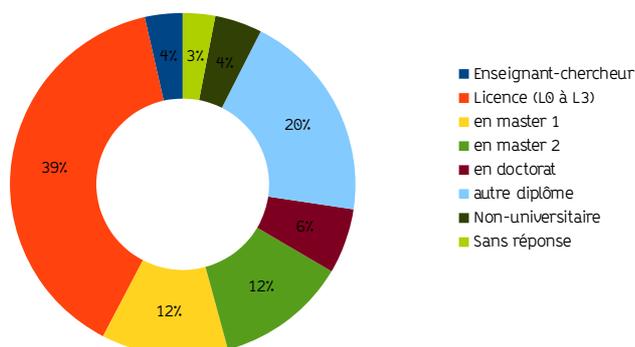
2. ÉTUDE COMPARATIVE PAR NIVEAU D'ÉTUDE OU STATUT

2.1. PROFILS

La répartition par niveau d'études produit les groupes d'utilisateurs suivants :

- 49 enseignants-chercheurs
- 537 étudiants en licence (L0 à L3)
- 164 étudiants en master 1
- 170 étudiants en master 2
- 85 étudiants en doctorat
- 246 étudiants préparant un « autre diplôme »
- 65 non universitaires
- 67 n'ont pas répondu à cette question

Répartition des répondants selon leur statut ou leur niveau d'étude



Répartition par diplômes et établissements

- En 2015, les licences ne représentent plus que 39 % des répondants contre 48 % lors de l'enquête précédente.
- à l'inverse, les « autres diplômes » confortent leur 2^{ème} position par ordre d'importance (+4 points), les masters 2 se hissent au niveau des masters 1 (+ 3 points) et les non universitaires sont 2 fois plus représentés (4 % contre 2 % en 2013).
- Les deux tiers des licences sont inscrits à l'INALCO (-4 points), le dernier tiers est composé d'un éventail très large d'universités parisiennes : Paris 7 arrive en tête avec 7 % des licences.
- 51 % des masters 1 sont des étudiants de l'INALCO (-2 points), 13 % d'entre eux proviennent de Paris 1 (+8 points) et 12 % de Paris 7.
- 32 % des masters 2 sont inscrits à l'INALCO (+1 point), 14 % à Paris 1 (+5 points), 8 % à Paris 7 (=).

- Les doctorants de l'INALCO sont plus représentés qu'en 2013 (24 %, +5 points), puis viennent ceux de Paris 1 (16%).

2.1.1. Répartition par domaines d'étude

- Mis à part l'absence d'enseignant-chercheur économiste, il faut noter que tous les domaines sont représentés pour chaque catégorie.
- Le groupe des enseignants-chercheurs se partage entre les domaines des lettres et langues (43 %) et celui des sciences humaines et sociales (43 %).
- Les deux tiers des licences suivent des études de lettres et langues, le tiers restant se répartit dans tous les autres domaines proposés.
- Près de la moitié des masters 1 mènent des études de lettres et langues (48%), 22 % des études de sciences humaines et sociales.
- Les masters 2 présentent des profils plus variés : autant de lecteurs en lettres et langues (31 %) qu'en sciences humaines et sociales (29 %), un derniers tiers composé à parts égales d'économistes, de juristes et de scientifiques.
- La grande majorité des doctorants interrogés mènent des recherches en sciences humaines et sociales (58 %), près d'un tiers en lettres et langues (31 %).
- Nous retrouvons sensiblement la même répartition qu'en 2013 pour les non universitaires : trois quarts d'étudiants en médecine, le dernier quart se répartit à peu près également entre toutes les catégories (environ 5 %).

2.1.2. Évolution du partage entre orientalistes et non orientalistes

- Les enseignants-chercheurs constituent le groupe d'utilisateurs dont le taux d'orientalistes est le plus fort, taux comparable à celui de 2013 (79 %, -1 point).
- Comme en 2013, les licences et les masters 1 présentent des taux comparables, respectivement 74 % et 72 % d'orientalistes, mais en forte baisse (-8 points pour les licences, -11 points pour les masters 1).
- Les masters 2 sont eux aussi moins nombreux à déclarer étudier les domaines de la BULAC : 61 % soit une baisse de 8 points.
- Les doctorants constituent le seul groupe de publics à voir progresser sa proportion d'orientalistes (73 %, +7 points).
- Comme en 2013, 90 % des autres diplômes n'étudient pas les domaines BULAC ; quant aux non universitaires, nous relevons en 2015 une légère augmentation du nombre de non orientalistes (56 %, +3 points).

2.1.3. Date de la première inscription

- L'augmentation du nombre « d'habitues » (inscrits à la BULAC depuis plus de 14 mois) est une tendance qui traverse toutes les catégories : cette hausse est comprise entre 6 points chez les autres diplômés et 23 points chez les doctorants. En 2015, les « habitués » représentent la majorité des utilisateurs composant les différents groupes d'utilisateurs, à l'exception des autres diplômés.
- La part relative des nouveaux inscrits reste sensiblement la même pour la plupart des catégories. Elle baisse pour les masters 1 (17 %, -9 points) et les publics non universitaires (16 %, -7 points).
- Les autres diplômés forment un public qui se renouvelle plus vite que les autres : au mois de novembre 2015, 71 % d'entre eux s'étaient inscrits lors des derniers 14 mois.

2.2. HABITUDES DE FRÉQUENTATION

- **Modalités de découverte de la BULAC**
 - Moins de lecteurs déclarent avoir connu la BULAC en venant à l'INALCO (1/4 des doctorants, -8 points).
 - La médiation d'une connaissance augmente chez les LMD (plus du 1/4 des licences, +9 points).
 - Près d'un doctorant sur 3 a découvert la BULAC lors de ses recherches documentaires (29 %, +5 points).

- **Fréquence des visites**
 - L'usage majoritaire pour tous les niveaux est de venir plusieurs fois par semaine.
 - Baisse de la fréquentation quotidienne pour les LMD (7 % des doctorants soit une baisse de 13 points).
 - Les « non universitaires » à déclarer venir tous les jours à la BULAC sont deux fois plus nombreux (17 %, +9 points).
 - 1 enseignant-chercheur sur 5 déclare venir moins souvent que « plusieurs fois par mois » (20 % soit une hausse de 7 points).

- **Jours de visite** (chiffres à relativiser car 3 samedis ouverts contre 4 en 2013, 1 seul samedi de distribution)
 - Les deux tiers des licences déclarent dorénavant venir travailler du lundi au vendredi (61 % soit +22 points). En 2013, 58 % des licences déclaraient venir travailler du lundi au samedi.
 - De la même façon, un nombre croissant de doctorants ne vient plus le samedi (47 % du lundi au vendredi soit +13 points).
 - On constate aussi une augmentation du nombre de « non universitaires » à ne plus venir travailler le samedi (31 %, +12 points).
 - À l'inverse, les masters sont plus nombreux à venir aussi le samedi : 56 % des masters 1 (+11 points), 63 % des masters 2 (+7 points).
 - Tout comme les autres diplômés (68 %, +14 points).

- **Visites selon les différents moments de la journée**
 - Les masters 2 (56 %, +5 points), les doctorants (56 %, +2 points) et surtout les autres diplômés (69 %, +5 points) continuent à venir majoritairement toute la journée.
 - L'après-midi reste le moment de la journée privilégié par les licences (59 %, -4 points) et les masters 1 (56 %, -2 points).
 - Le pourcentage d'enseignants-chercheurs à venir travailler en soirée a été divisé par 2 depuis 2013 (31 %, -15 points).
 - À l'inverse, la part de doctorants déclarant venir en soirée a doublé (50 %, +23 points).

- **Durée de fréquentation**
 - la tendance générale est de privilégier des séjours plus longs

- rester moins d'une heure concerne en 2015 moins de 10 % des usagers quel que soit leur niveau
- l'usage majoritaire chez les licences, les masters et les enseignants-chercheurs est de rester entre 2 et 5 heures
- les doctorants et plus encore les autres diplômés affirment un peu plus leur préférence pour les très longs séjours, supérieurs à 5 heures, avec respectivement 60 % (+2 points) et 79 % (+8 points) chez ces groupes d'usagers
- habitude partagée par un nombre important de licences et masters en 2013, « séjourner de 1 à 2 heures » est, en 2015, un usage délaissé par la plupart des étudiants de licence (15 %, -13 points), des masters 1 (28 %, -20 points), et des masters 2 (15 %, -22 points)
- on constate qu'un nombre croissant de masters 1 ne fréquentent pas exclusivement la BULAC (64 %, + 8 points). Tendance contraire à la plupart des usages constatés chez les autres catégories de lecteurs (43 % de non universitaires fréquentent exclusivement la BULAC, + 7 points).

2.3. USAGES

2.3.1. Classement des usages par niveaux et statuts

Niveaux et statuts	1 ^{er} usage cité	2 ^{ème} usage cité	3 ^{ème} usage cité
Enseignant-chercheurs	Documentation salle (80 %)	Documentation magasin (69 %)	Emprunt (69 %)
Licences	Travailler sur ses documents (79 %)	Emprunt (50 %)	Services de reprographie (41 %)
M1	Travailler sur ses documents (61 %)	Documentation salle (62 %)	Emprunt (60 %)
M2	Travailler sur ses documents (75 %)	Documentation salle (49 %)	Emprunt (49 %)
Doctorants	Documentation salle (72 %)	Emprunt (68 %)	Travailler sur ses documents (68 %)
Autres diplômés	Travailler sur ses documents (89 %)	Rejoindre ses amis pour travailler (67 %)	Bibliothèque de proximité (43 %)
Non-universitaires	Travailler sur ses documents (64 %)	Documentation salle (48 %)	Se connecter à Internet depuis les ordinateurs de la BULAC (48 %)

2.3.2. Tendances générales de l'usage des services par niveaux et statuts

- En cumulant les évolutions relevées pour chaque service, nous pouvons constater que 3 groupes d'usagers déclarent utiliser davantage les services : publics non-universitaires (+4,1 points), autres diplômés (+1,3 point), enseignants-chercheurs (+1,2 point).
- À l'inverse, le même calcul aboutit à une baisse globale de l'usage des services par les publics inscrits dans les filières LMD : licences et masters 2 (-3,9 points), masters 1 (-3 points), doctorants (-1,3 points).

2.3.3. Évolution des usages par services

- **Usages documentaires**
 - Les LMD sont moins nombreux à déclarer consulter la documentation en libre-accès (baisse comprise entre -8 points pour les doctorants et -12 points pour les licences et les masters 2) ;
 - contrairement aux enseignants-chercheurs (+5 points) et aux non-universitaires (+4 points), plus nombreux à l'utiliser qu'en 2013.
 - Le même constat s'applique aux activités de prêt déclarées (baisse comprise entre 2 et 9 points chez les LMD, hausse de 9 points pour les enseignants-chercheurs et de 4 points pour les non-universitaires)
 - Constante chez les masters 1, la consultation des documents du magasin est en baisse pour les autres catégories universitaires (-10 points chez les doctorants). À l'inverse, le quart des non-universitaires déclare l'utiliser en 2015 (+8 points).
 - En baisse chez les autres catégories (-9 points pour les licences), la consultation de la documentation électronique déclarée par les masters 1 reste stable.
- **Utilisation des services**
 - Plus du quart des non universitaires utilise l'offre d'autoformation (+10 points) et il arrive à un lecteur sur 5 de ce même groupe d'usagers de visionner les films sur place.
 - Pour toutes les catégories, nous enregistrons sensiblement les mêmes taux d'usage des logiciels installés sur les PC de la BULAC que ceux déclarés lors de la précédente enquête.
 - Seuls les non universitaires déclarent recourir davantage en 2015 aux services de renseignements bibliographiques (+5 points).
 - Le service des formations est davantage cité par les masters 1 (+7 points) et les doctorants (+11 points).
 - Un nombre croissant d'autres diplômés vient à la BULAC pour se connecter à Internet depuis les PC de la BULAC (+3 points), ou plus encore, depuis leur propre équipement (+6 points). Cette tendance va à l'encontre des autres catégories, notamment des LMD (baisse comprise entre -1 point et -7 points).
 - Les services de reprographie attirent beaucoup moins de « lecteurs LMD » (-10 points chez les licences et les masters 1) et encore moins d'enseignants-chercheurs (-12 points). Les publics non universitaires se distinguent une fois de plus (+17 points).
 - Déjà largement majoritaire chez les autres diplômés en 2013, l'envie de venir à la BULAC pour travailler en présence de ses amis concerne en 2015 plus des deux tiers de ce même public (67 %, + 9 points). De la même manière, nous constatons cette même tendance chez les non universitaires (+14 points).
 - En dehors des enseignants-chercheurs (+4 points) et des autres diplômés (+3 points), le taux d'usage des salles de groupe diminue chez toutes les catégories, on constate notamment les plus fortes baisses chez les masters 1 (-12 points) et les masters 2 (-8 points).

- Les doctorants (+7 points) comme les licences (+4 points) sont plus nombreux à reconnaître la proximité entre la bibliothèque et leur domicile comme un élément de motivation. Environ un « étudiant de LMD » sur 5 inscrit vient à la BULAC en tant que voisin.
- **Utilisation du site web de la BULAC**
 - Les enseignants-chercheurs utilisateurs se distinguent des autres catégories de lecteurs en déclarant recourir davantage au site web pour toutes les activités proposées (avec notamment +12 points pour l'utilisation du catalogue et +9 points pour trouver un renseignement pratique) : un enseignant-chercheur sur cinq s'informe du programme d'action culturelle via le site web. Il faut cependant noter l'émergence d'enseignants-chercheurs non utilisateurs (20 %, + 15 points).
 - À l'exception du compte lecteur, plus consulté qu'en 2013 (+7 points), les licences se servent moins des services proposés par le site web (-8 points pour accéder à la documentation électronique, -6 points au catalogue). Un nombre croissant de licences n'utilise jamais le site web (29 %, +7 points).
 - L'évolution la plus notable chez les masters 1 est la forte hausse en termes de connexion au compte lecteur (+16 points), à mettre en partie en relation avec l'ouverture en 2014 de l'accès à la réservation de places. Moins enclins à se connecter pour consulter la documentation électronique qu'en 2013 (28 %, -6 points), ces publics recourent davantage au site web pour rechercher un renseignement pratique (35 %, +6 points). Les masters 1 qui ne se sont jamais connectés au site web ne représentent plus que 13 % de ce groupe (-7 points).
 - Du côté des masters 2, tous les usages proposés du site web enregistrent une baisse (-11 points pour les renseignements pratiques, -7 points pour la documentation électronique et -6 points pour la consultation du catalogue). La connexion au compte lecteur représente une exception (+5 points) et constitue avec la consultation du catalogue le premier usage déclaré du site web chez cette catégorie de publics.
 - Les doctorants demeurent les plus forts utilisateurs du site web. En dehors de l'accès à la documentation électronique en baisse de 4 points, tous les autres services restent tout autant voire plus utilisés qu'en 2013 (+9 points pour l'accès aux renseignements pratiques). Du fait d'une très forte augmentation (+18 points), la quasi-totalité de ces publics se connectent à leur compte lecteur (87 %).
 - Dans leur très grand nombre, les « autres lecteurs » n'utilisent pas le site web (72 %, +14 points). Service utile pour un tiers de ce public en 2013, la recherche d'informations pratiques n'intéresse plus en 2015 qu'un lecteur de ce groupe sur 5 (-11 points).
 - Un nombre croissant de lecteurs non universitaires utilise le catalogue (33 %, +8 points), plus d'un tiers d'entre eux se connecte à leur compte lecteur (+12 points). À l'inverse, la recherche de renseignements pratiques (-6 points) comme l'accès à la documentation électronique (-7 points) mobilisent moins ces publics qu'en 2013. Deuxième groupe d'utilisateurs à s'informer du programme d'action culturelle lors de la précédente enquête, ils se déclarent un peu moins intéressés en 2015 (-3 points).
 - Pour ce qui est de l'appréciation des résultats liés aux recherches effectuées sur le catalogue, le taux de satisfaction reste très élevé : compris entre 92 % (licence et masters 2) et 95 % (non-universitaires). Deux évolutions méritent d'être signalées : un taux de satisfaction inférieur chez les masters 1 (-4 points) comme chez les masters 2 (-2 points), et surtout une très forte progression de non-universitaires satisfaits des résultats obtenus (+12 points).
- **Activités de formation**

- Nous pouvons constater une hausse significative du nombre de répondants ayant suivi une formation dispensée par les équipes de la BULAC chez les doctorants (25 %, +11 points), les enseignants-chercheurs (18 %, +5 points), les licences (12 %, +6 points).
- Chez les masters 1, le nombre de personnes formées reste stable (15%) mais les usagers informés de l'existence d'une offre de formation est en forte hausse (41 %, +10%).
- Aucun étudiant préparant un autre diplôme n'a déclaré avoir suivi une formation mais près d'un tiers de ce groupe sait que la BULAC propose des formations (32 %, +5 points).
- À l'inverse, il est intéressant de signaler que les non universitaires sont moins nombreux qu'en 2013 à connaître l'existence de cette offre de services (30 %, -14 points).
- **Modes d'information sur la BULAC**
 - Le site web reste le canal d'information privilégié par les doctorants (73 %, +5 points), les enseignants-chercheurs (69 %, -4 points) et les masters 2 (62 %, +4 points). Il le devient en 2015 pour les masters 1 (59 %, +8 points) et les non universitaires (48 %, +12 points). Seuls les autres diplômes (28 %, -7 points) et les licences (39 %, -1 point) déclarent un usage inférieur à celui de 2013.
 - Il est intéressant de noter que la lecture des affiches n'est plus autant partagée par les catégories suivantes : 48 % des non-universitaires (-12 points), 45 % des masters 1 (-12 points), 48 % des licences (-10 points) et 46 % des masters 2 (-7 points). Par contre, les doctorants (64 %, +10 points) et les autres diplômes (43 %, +6 points) confortent cette habitude.
 - Pour chaque catégorie de publics universitaires, nous relevons sensiblement la même proportion de répondants à recourir à la médiation des bibliothécaires pour s'informer. Les licences sont un peu plus nombreux (44 %, +6 points) et les masters 2 un peu moins nombreux (44 %, -4 points). Par contre, le nombre relatif de lecteurs non-universitaires à solliciter les personnels pour s'informer a plus que doublé (44 %, +25 points).
 - L'usage des réseaux sociaux est en baisse chez presque toutes les catégories (-4 points chez les licences et les masters 1 notamment). Seul groupe d'utilisateur à utiliser davantage ce média, les autres diplômes deviennent le deuxième groupe d'utilisateur par ordre d'importance (7 %, +4 points).

2.4. SATISFACTION

2.4.1. Satisfaction générale

En cumulant toutes les réponses aux questions portant sur la satisfaction, voici les résultats que nous obtenons :

Niveau ou statut	Satisfaits (% et évolution par rapport à 2013)	Non satisfaits (% et évolution par rapport à 2013)	Sans opinion (% et évolution par rapport à 2013)	Satisfaits (% calculé sur le total de personnes ayant exprimé une opinion)	Non satisfaits (% calculé sur le total de personnes ayant exprimé une opinion)
Enseignant-chercheurs	63 % (+2 pts)	18 % (=)	19 % (-2 pts)	77 % (=)	23 % (=)

Licences	57 % (-2 pts)	15 % (-4 pts)	28 % (+6 pts)	80 % (+4 pts)	20 % (-4 pts)
M1	56 % (-4 pts)	18 % (-2 pts)	26 % (+6 pts)	75 % (=)	25 % (=)
M2	59 % (-3 pts)	14 % (-2 pts)	27 % (+5 pts)	82 % (+3 pts)	18 % (-3 pts)
Doctorants	63 % (-3 pts)	17 % (-1 pt)	20 % (+4 pts)	79 % (=)	21 % (=)
Autres diplômés	44 % (-1 pt)	8 % (=)	48 % (+1 pt)	85 % (=)	15 % (=)
Non-universitaires	49 % (-7 pts)	10 % (-2 pts)	41 % (+9 pts)	82 % (=)	18 % (=)

- L'augmentation du nombre de sans-réponses touche toutes les catégories à l'exception des enseignants-chercheurs.
- Les enseignants-chercheurs sont les publics les plus concernés puisqu'en moyenne 4 répondants sur 5 a exprimé une opinion pour chaque question.
- Près de la moitié des autres diplômés ne s'est pas exprimée, 2 répondants non universitaires sur 5.
- Les enseignants-chercheurs, les licences, les doctorants apprécient les services de la même manière : un peu moins de 4 lecteurs sur 5 s'estiment satisfait.
- Les masters 2 proposent des chiffres très proches des autres « catégories LMD » avec cependant un taux de satisfaction légèrement supérieur (82 %).
- En ne retenant que les personnes ayant exprimé une opinion, nous constatons une augmentation de l'appréciation générale des services de la BULAC chez les licences (+4 points) et les masters 2 (+3 points), des niveaux de satisfaction identiques à ceux déclarés en 2013 pour les autres catégories.
- Les autres diplômés et les non universitaires qui expriment une opinion représentent les publics les plus satisfaits.
- Le groupe des masters 1 reste la catégorie présentant le plus fort taux d'insatisfaction (25 % chez les personnes ayant exprimé un avis).

2.4.2. Évolution de la satisfaction portant sur la documentation

L'importance du nombre de sans opinion altère sensiblement la répartition entre répondants satisfaits et non satisfaits, c'est pourquoi les chiffres présentés ci-après concernent uniquement les personnes ayant exprimé un avis.

- Les enseignants-chercheurs (+10 points) et les doctorants (+6 points) sont désormais 93 % à se déclarer satisfaits de l'offre documentaire proposée en salles de lecture. Seuls les non-universitaires sont moins nombreux à exprimer leur satisfaction (88 %, -4 points).
- Pour ce qui est de la documentation stockée en magasin, les enseignants-chercheurs expriment aussi davantage de satisfaction (94 %, +6 points), tout comme les non-universitaires (92 %, +7 points), à l'inverse des doctorants (90 %, -6 points) et des masters 1 (87 %, -4 points).

- La politique d'acquisition de titres en multi-exemplaires se traduit généralement par la reconnaissance des lecteurs. En effet, en dehors des masters 1 (69 % de satisfaits, -4 points), on note une hausse de la satisfaction chez toutes les catégories : 86 % des enseignants-chercheurs (+13 points), 71 % des licences (+7 points), 82 % des masters 2 (+7 points).
- Le même constat peut s'appliquer au délai d'arrivée des nouveautés. Ici aussi, les masters 1 font office d'exception (53 %, -8points) car dans les autres catégories un nombre croissant de lecteurs reconnaît une amélioration de ce service : 51 % des enseignants-chercheurs (+6 points), 70 % des licences (+10 points), 76 % des masters 2 (+7 points) et 81 % des non-universitaires (+17 points).
- Nous retrouvons encore le même partage au sujet de la question portant sur la durée de prêt : des masters 1 moins satisfaits qu'en 2013 (71 %, -6 points), contrairement aux enseignants-chercheurs (98 %, +14 points), aux licences (86 %, +4 points) et aux masters 2 (90 %, +5 points).
- Le redéploiement des collections en libre-accès a sans doute perturbé certains enseignants-chercheurs (16 % d'insatisfaits, +10 points), tendance qui n'est pas partagée par les autres lecteurs pour lesquels on relève en moyenne une hausse de la satisfaction de 5 points.
- L'offre de documentation électronique constitue la plus forte hausse en termes de satisfaction chez les enseignants-chercheurs (88 %, +31 points). Les masters s'estiment eux aussi plus satisfaits qu'en 2013 : masters 1 (85 %, +11 points) et masters 2 (80 %, +10 points).
- Tout le contraire de l'offre d'autoformation en langues qui ne plaît guère aux enseignants-chercheurs (seulement 29 % de satisfaits, -47%). Les masters 1 sont eux aussi plus nombreux à signaler leur mécontentement (33 % d'insatisfaits, +17 points).

2.4.3. Évolution de la satisfaction portant sur les services

Ici aussi, les chiffres et tendances présentés portent sur le total des personnes à avoir exprimé une opinion.

- À l'exception des non-universitaires (78 % de satisfaits, +6 points), toutes les catégories se retrouvent pour exprimer davantage de réserves au sujet de l'accès au réseau Internet : entre 32 % des autres diplômés (+10 points) et 40 % des masters 2 (+10 points) ou des doctorants (+6 points) ne se satisfont pas de l'accès au réseau Internet de la BULAC.
- Le site web contente un nombre croissant d'enseignants-chercheurs (94 %, +10 points) et de licences (94 %, +4 points), au contraire des masters 2 (89 %, -5 points).
- La question de la disponibilité des PC de la BULAC produit des tendances contradictoires. Elle reste un problème pour la majorité des catégories suivantes : enseignants-chercheurs, licences, masters 1 et doctorants. L'augmentation du nombre de répondants satisfaits chez les licences (42 %, +12 points), les masters 2 (53 %, +18 points) et les autres diplômés (77 %, +14 points) semblent saluer l'offre de prêt sur place de PC portables mise en place au mois de janvier 2014. Cependant, cette évolution de service ne semble pas suffisante aux enseignants-chercheurs (40 % de satisfaits, -13 points), aux masters 1 (31 %, -4 points) et aux doctorants (32 %, -7 points).

- Les horaires d'ouverture suscitent plus de satisfaction chez tous les groupes d'usagers (entre +2 points pour les masters 2 et +7 points pour les enseignants-chercheurs), à l'exception des autres diplômés (84 %, -7 points).
- Le même constat peut s'appliquer pour le calendrier des jours d'ouverture où les autres diplômés contredisent les autres lecteurs universitaires en manifestant moins de satisfaction (86 %, -5 points).
- L'évolution de l'appréciation de l'ouverture à tous est un cas intéressant puisque l'on constate que les licences en accord avec ce principe deviennent majoritaires en 2015 (51 %, +17 points) ainsi que les deux tiers des enseignants-chercheurs (65 %, +9 points). À l'inverse, une minorité croissante de non-universitaires y est opposée (27 %, +17 points).
- Sujet très mobilisateur, la question des places disponibles continue à cliver très fortement les publics puisqu'une très forte majorité de « lecteurs LMD » (de 65 % pour les doctorants à 81 % pour les masters 1) et d'enseignants-chercheurs (62 %, -1 point) y voit un problème, contrairement aux autres diplômés (54 % de satisfaits, -2 points) et surtout aux non-universitaires (90 % de satisfaits, +40 points).
- L'accueil du personnel est plébiscité par au moins 90 % des lecteurs pour chaque catégorie. Les licences (97 %, +7 points) et les masters 2 (96 %, +5 points) se déclarent toujours plus conquis, on note une légère baisse de satisfaction chez les enseignants-chercheurs (90 %, -5 points) et les masters 1 (90 %, -4 points). Nous pouvons aussi noter qu'un nombre significatif d'autres diplômés qui n'avaient pas déclaré d'opinion en 2013 a choisi en 2015 d'exprimer sa satisfaction (+10 points).
- Nous pouvons observer les mêmes tendances au sujet des renseignements fournis par le personnel : des taux de satisfaction compris entre 90 % (masters 1) et 96 % (masters 2 et doctorants), des licences et des masters 2 toujours plus satisfaits au contraire des enseignants-chercheurs (-2 points), des masters 1 (-3 points) et des non-universitaires (-5 points).
- Pour tous les publics, un nombre croissant de répondants juge le calme des espaces de travail satisfaisant. Cette tendance est d'autant plus prononcée chez les enseignants-chercheurs (74 % de satisfaits, +16 points), les licences (85 %, +14 points) et les masters 2 (81 %, +9 points). Avec 89 % de personnes satisfaites (+4 points), le groupe des autres lecteurs est celui qui exprime le taux de satisfaction le plus élevé. À l'inverse, seulement 60 % des doctorants s'en satisfont. Il faut aussi noter la très forte baisse du nombre de non-universitaires qui juge les espaces de travail de la BULAC calmes (70 % de satisfaits, -18 points).
- Si la luminosité des espaces de travail recueille de très forts taux d'approbation, il faut tout de même noter la forte baisse d'enseignants-chercheurs satisfaits (74 %, -16 points).
- La propreté de la bibliothèque n'enregistre pas de fortes évolutions : l'échelle d'appréciation va de 82 % de non-universitaires satisfaits (-2 points) à 96 % de licences (+2 points) et autres diplômés satisfaits (+4 points).
- Enfin, la température des espaces de travail a mobilisé le mécontentement d'un nombre important de lecteurs, en particulier les adeptes des longs séjours : 41 % des enseignants-chercheurs (+24 points), 38 % des autres diplômés (+15 points) et 26 % des doctorants (+11 points). 31 % des non-universitaires rejoignent le nombre de personnes mécontentes (+19 points).

ET APRÈS

1. COMMUNIQUER LES RÉSULTATS

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

Une synthèse du déroulement de l'enquête et des résultats, complétée d'autres analyses (par niveau, par établissement du GIP) sera présentée à l'Assemblée générale, le 1^{er} mars 2016.

1.2. AUPRÈS DE L'ÉQUIPE

Nous organiserons une ou des séances de restitution des résultats de l'enquête auprès de l'ensemble du personnel.

1.3. AUPRÈS DU PUBLIC

Il reste à déterminer la façon dont seront restitués les résultats aux publics. Comme annoncé en septembre 2015, les résultats seront communiqués aux lecteurs avant les vacances de Pâques.

2. ET SE LES APPROPRIER

Comme nous l'avons vu, par rapport à l'étude précédente, l'enquête de 2015 se caractérise notamment par l'augmentation du nombre de « sans-réponses ».

Si cette évolution peut s'expliquer en partie par une part croissante de répondants qui utilisent peu de services, on observe aussi cette tendance chez les orientalistes.

Qu'en penser ?

- Un nombre croissant de lecteurs qui se concentre sur un cercle limité de services ?
- Un phénomène de lassitude chez certains lecteurs qui ont déjà participé à la précédente enquête ?
- Un questionnaire trop long, trop détaillé ?

Ce constat mérite d'être pris en compte en vue notamment de l'organisation des prochaines études de publics.

Par ailleurs, tout comme lors de la précédente enquête, les différents pôles pourront se rapprocher du chargé des enquêtes de publics pour se voir communiquer des résultats plus précis.

ANNEXES

3. 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

1. 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

2. EN RÉGLE GÉNÉRALE, VOUS VENEZ À LA BULAC :

tous les jours plusieurs fois par semaine

plusieurs fois par mois moins souvent

3. EN RÉGLE GÉNÉRALE, VOUS FRÉQUENTEZ LA BULAC :

entre le lundi et le vendredi entre le lundi et le samedi

le samedi uniquement

4. EN RÉGLE GÉNÉRALE, VOUS FRÉQUENTEZ LA BULAC :
(PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

le matin l'après-midi en soirée

toute la journée la nuit (après 22h)

5. 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

6. FRÉQUENTEZ-VOUS D'AUTRES BIBLIOTHÈQUES ?

Non

Oui. Si oui, laquelle/lesquelles : _____

Votre satisfaction

13. POUR CHAQUE ÉLÉMENT, Prouvez-vous indiquer votre NIVEAU DE SATISFACTION :

très satisfait plus satisfait sans opinion plutôt pas satisfait pas du tout 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

7. 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
[BULAC] [BULAC] [BULAC] [BULAC]

Bibliothèque universitaire des langues et civilisations

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 2004, 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 (cilig@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 VOIR 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 : _____

15. SEXE :

Masculin Féminin

16. ANNÉE DE NAISSANCE :

17. CODE POSTAL :

18. ÊTES-VOUS ?

Étudiant(e) : Licence (Diplôme d'initiation à L3)

Master 1

Master 2

Doctorat

Autre diplôme (études de médecine-pharmacie, classes préparatoires,...)

19. QUEL EST VOTRE DOMAINE D'ÉTUDE ET/OU DE RECHERCHE ?

Lettres et langues Sciences humaines et sociales

Droit Économie

Sciences et techniques

Santé Autres

20. ÉTUDEZ-VOUS LES LANGUES ET CIVILISATIONS QUE COUVRE LA BULAC ?

Oui Non

21. 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

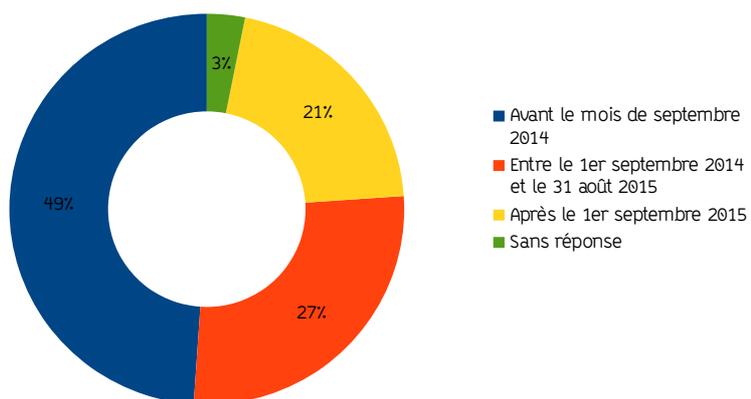
après le 1^{er} septembre 2015

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

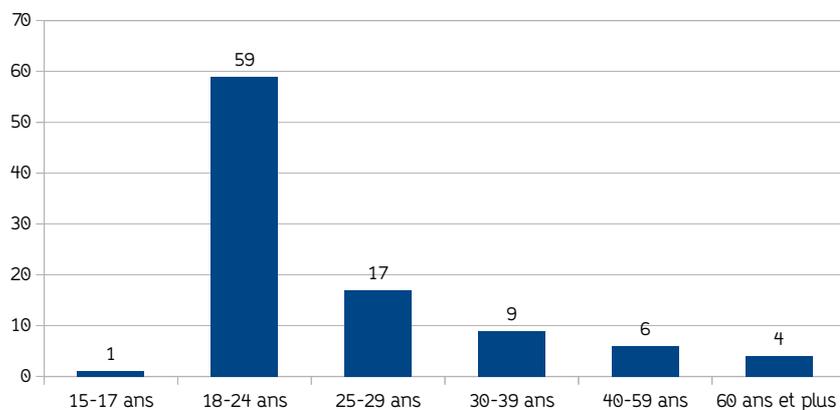
4. RÉSULTATS GÉNÉRAUX

4.1. PROFIL

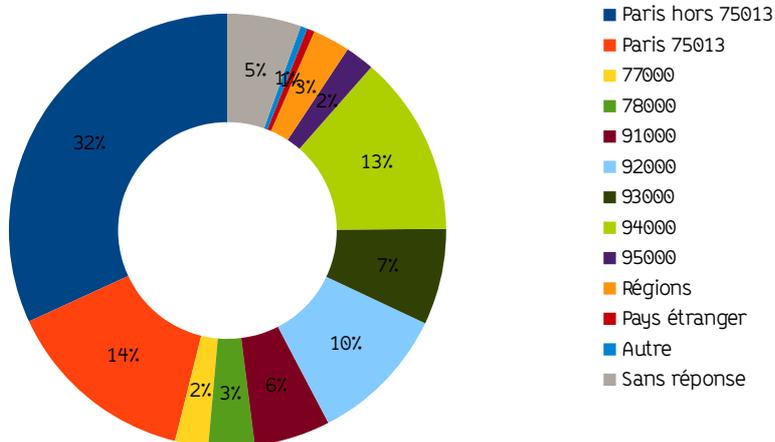
Date de la première inscription à la BULAC



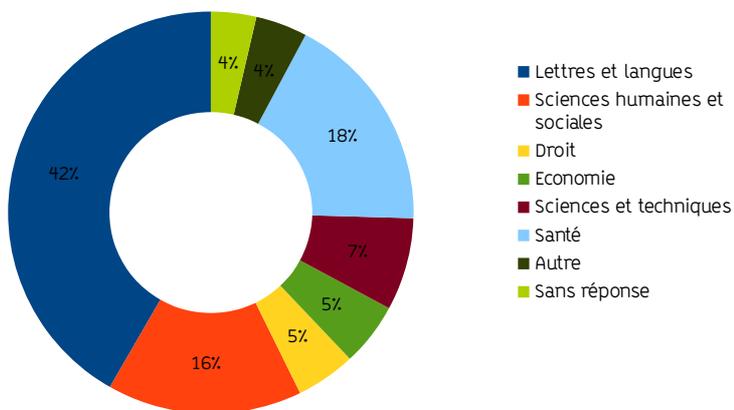
Âges



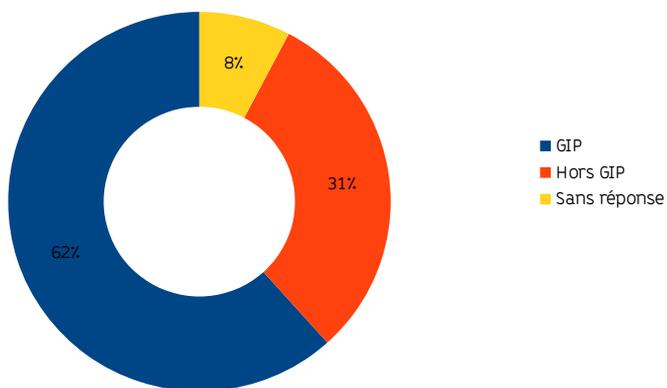
Domicile des répondants



Domaine d'étude et/ou de recherche



Total des répondants - GIP vs hors GIP



5. ÉTUDES COMPARATIVES

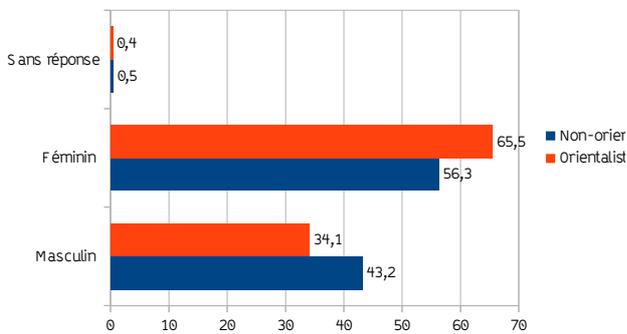
5.1. ÉTUDE COMPARATIVE ORIENTALISTES, NON ORIENTALISTES

772 personnes ont répondu « Oui » à la question 20 « Étudiez-vous les langues et civilisations que couvre la BULAC, ce sont les « orientalistes ». Ils représentent 57 % des répondants.

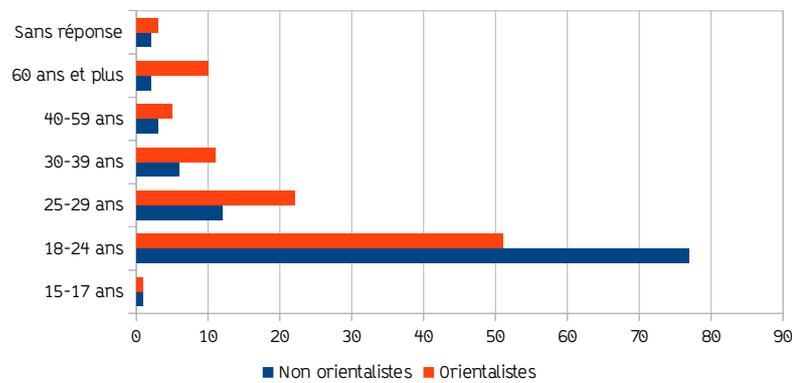
Les résultats sont ici toujours exprimés en pourcentage.

5.1.1. Profil

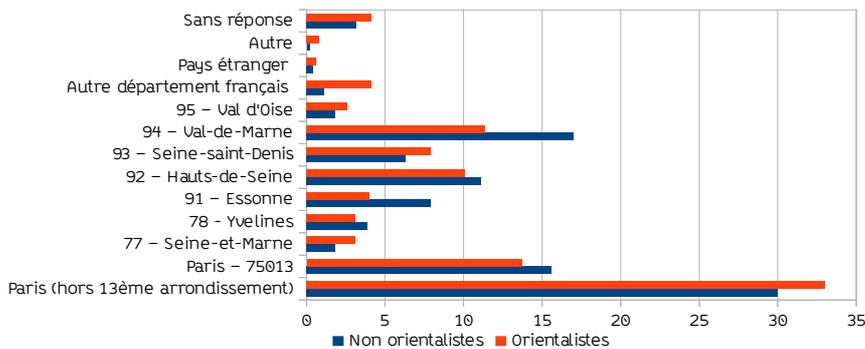
Sexe



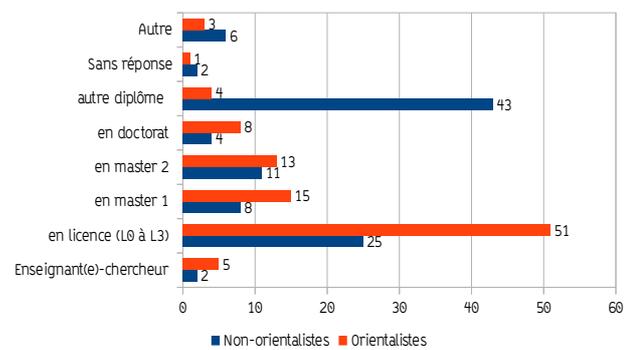
Âge des répondants



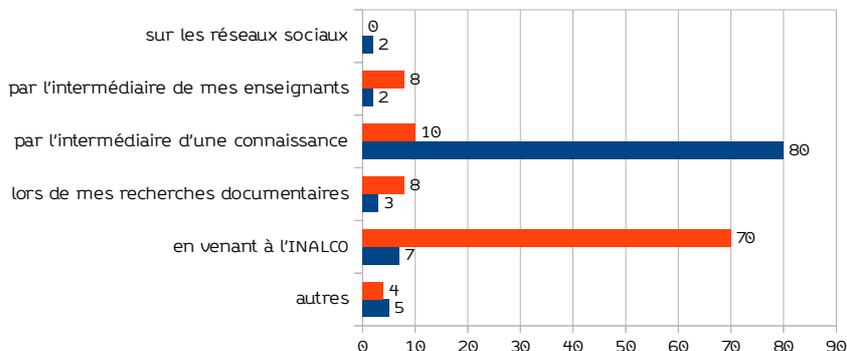
Domiciliation des répondants



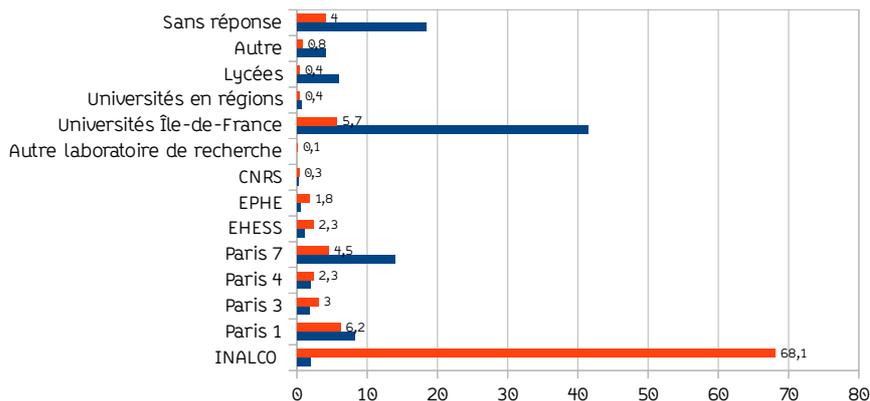
Statut ou niveau d'études (en %)



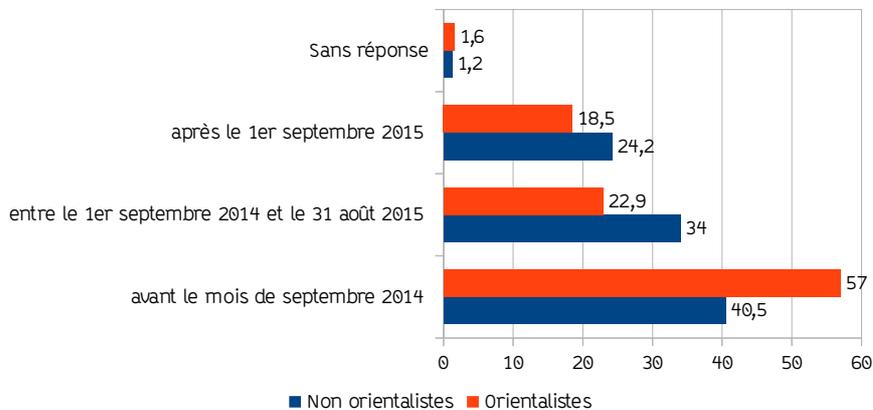
Comment avez-vous connu la BULAC ?



Etablissement d'appartenance

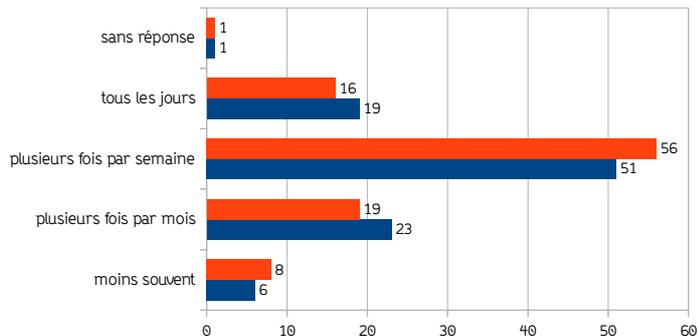


Date de la première inscription

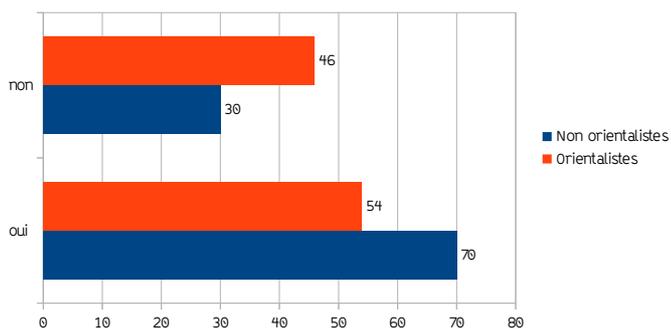


5.1.2. Habitudes

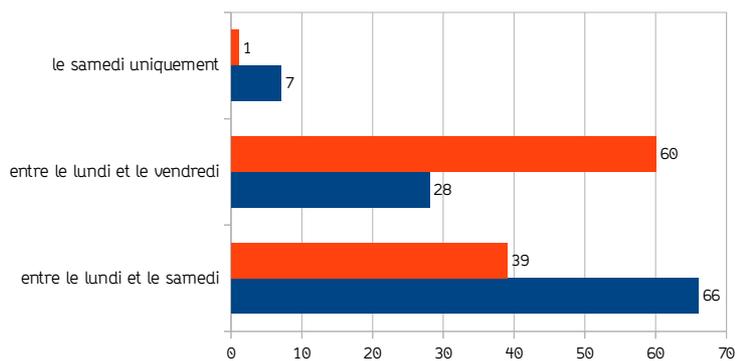
En règle générale, vous fréquentez la BULAC :



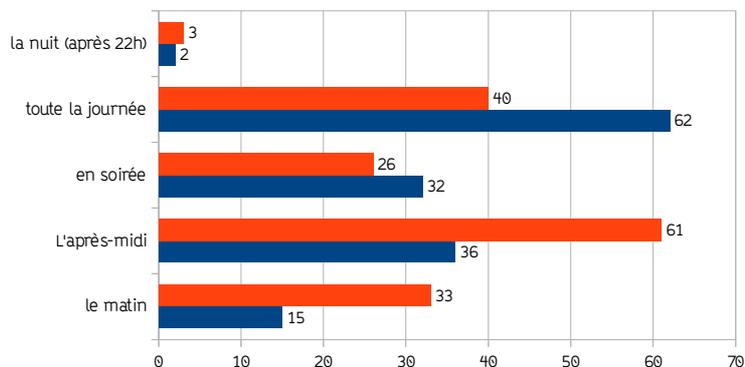
En règle générale, vous fréquentez la BULAC :
Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?



En règle générale, vous fréquentez la BULAC :

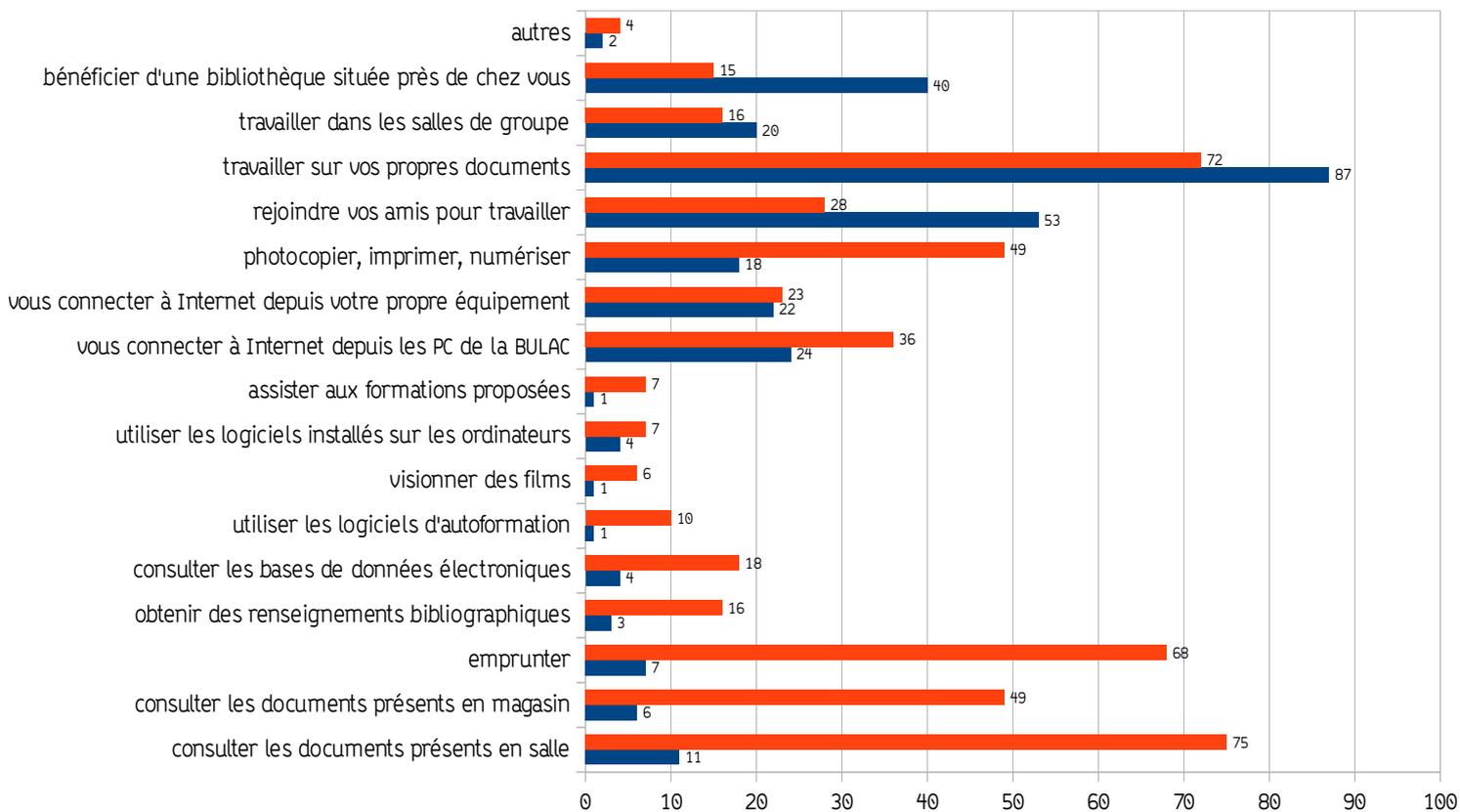


En règle générale, vous fréquentez la BULAC :

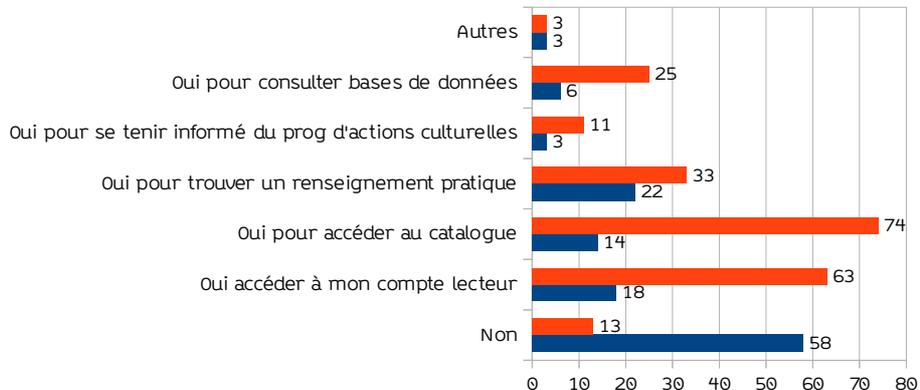


5.1.3. Usages

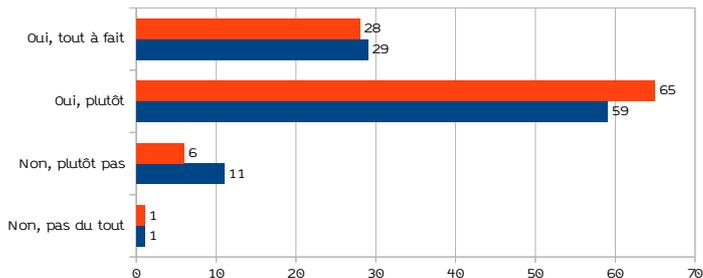
Vous venez à la BULAC pour :



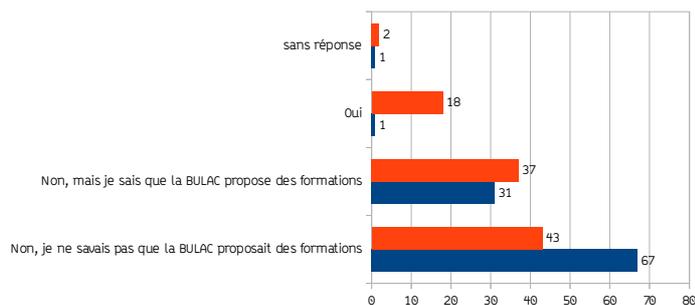
Vous êtes-vous déjà connecté(e) au site web de la BULAC ?



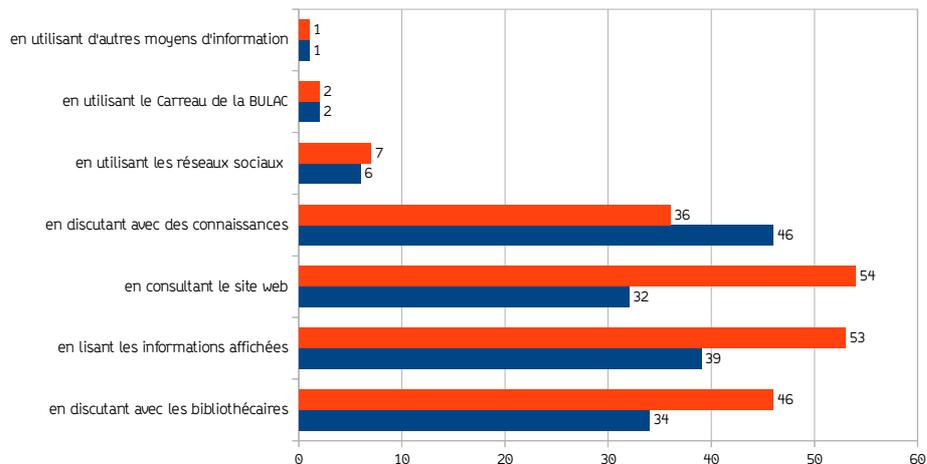
Quand vous consultez le catalogue, trouvez-vous ce que vous cherchez ?



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

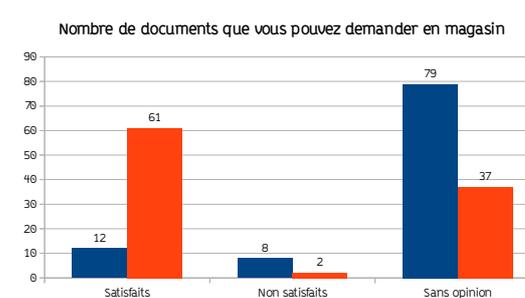
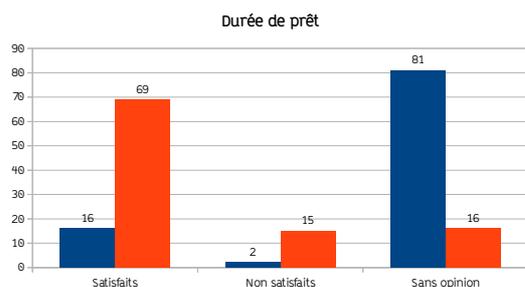
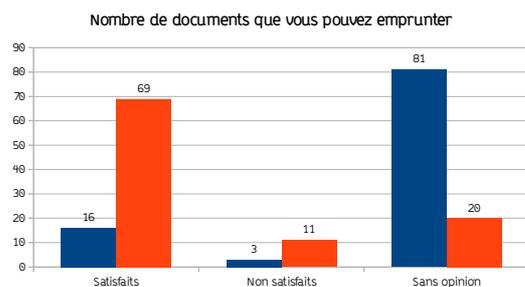
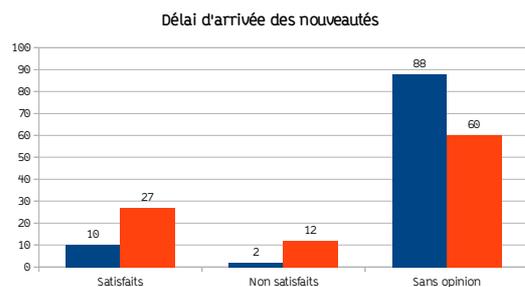
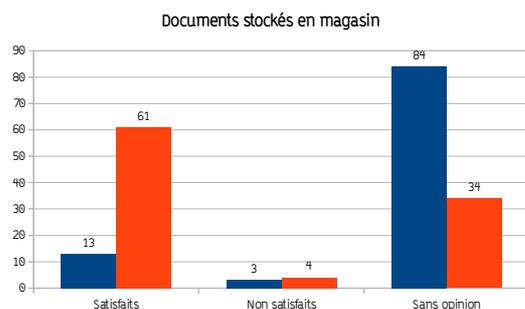
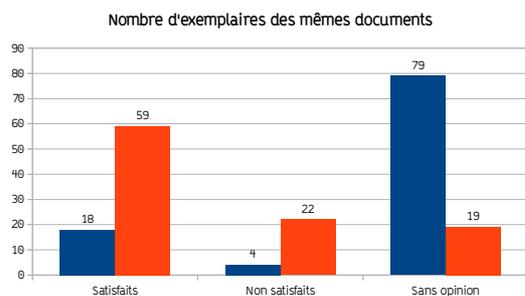
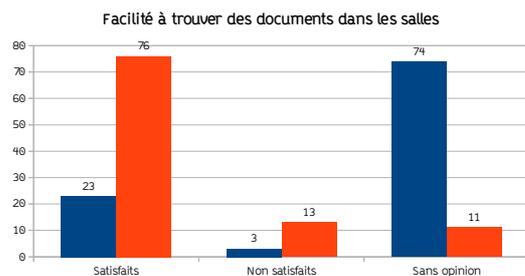
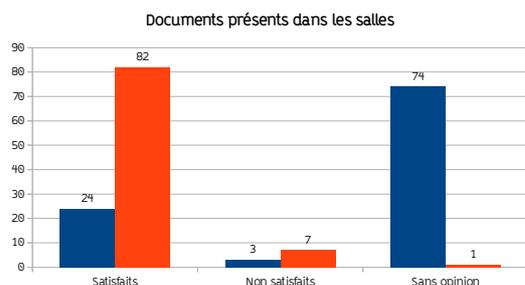


Comment obtenez-vous des informations sur la BULAC ?

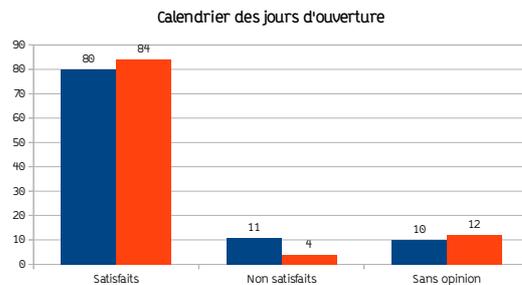
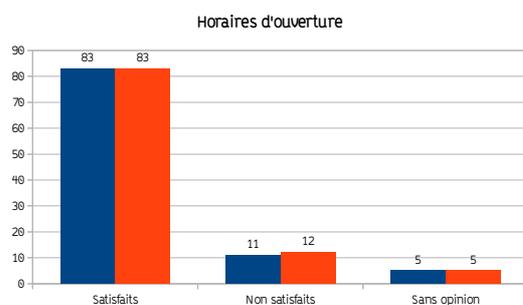
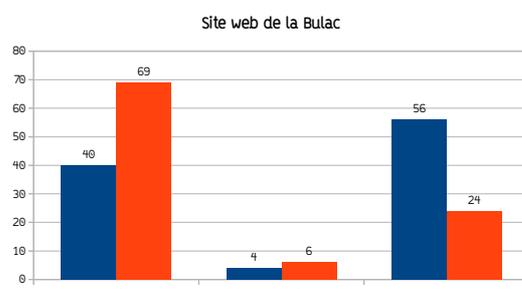
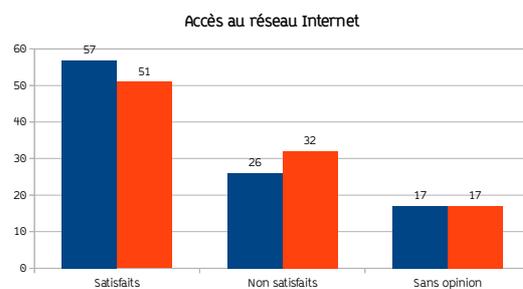
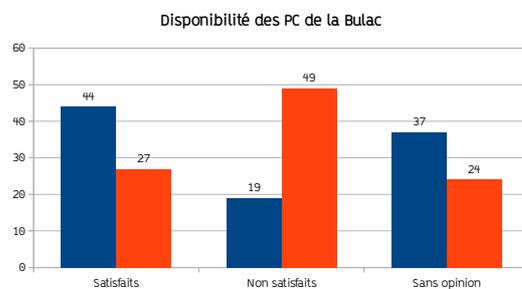
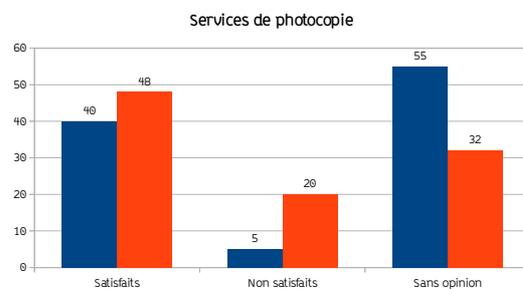
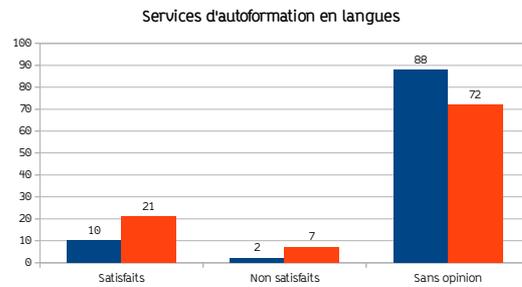
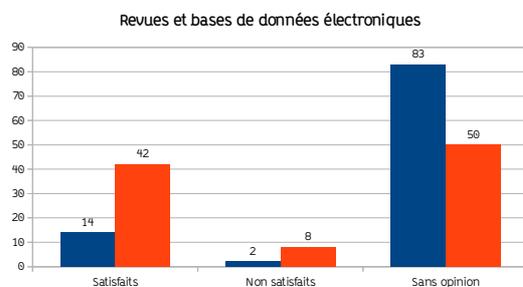


5.1.4. Satisfaction

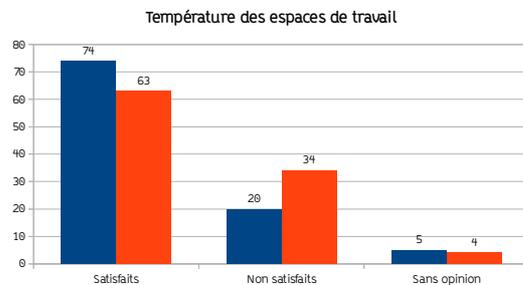
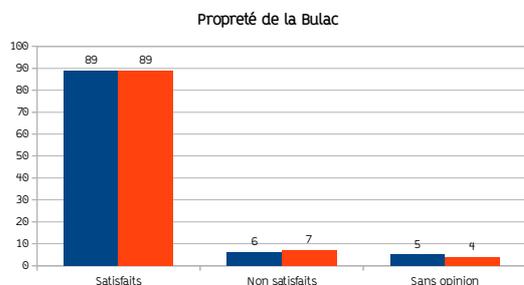
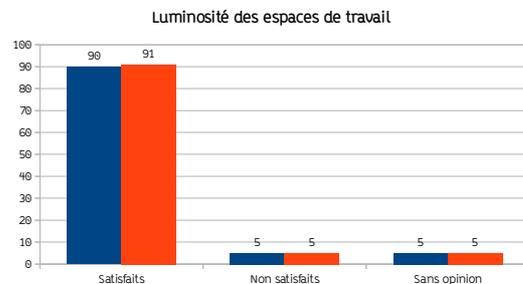
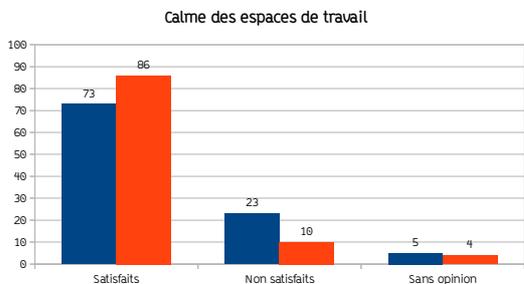
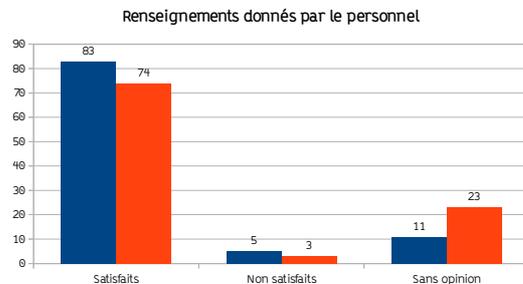
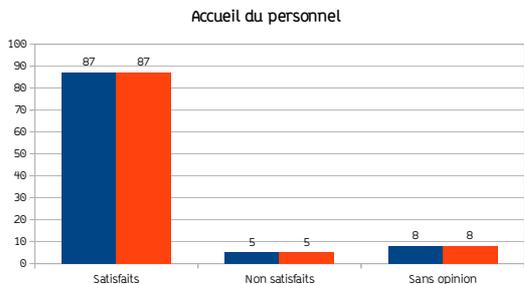
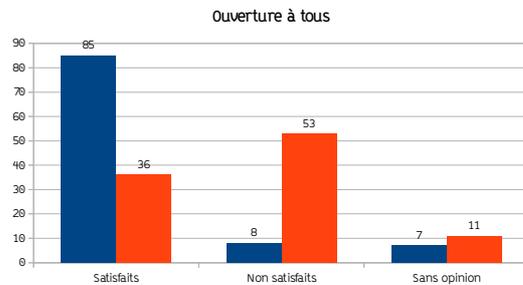
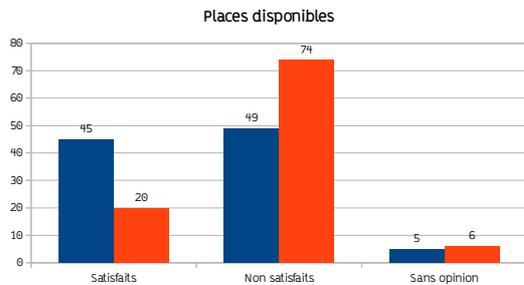
- Non orientalistes
- Orientalistes

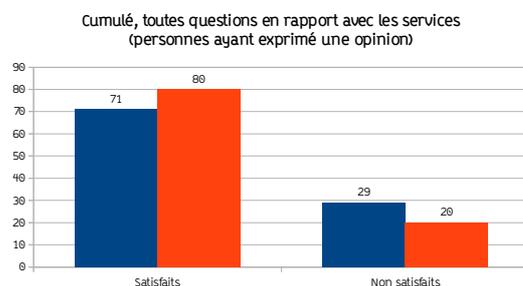
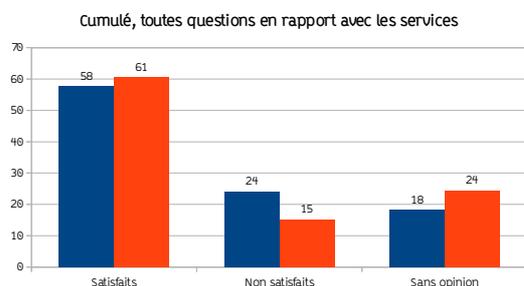
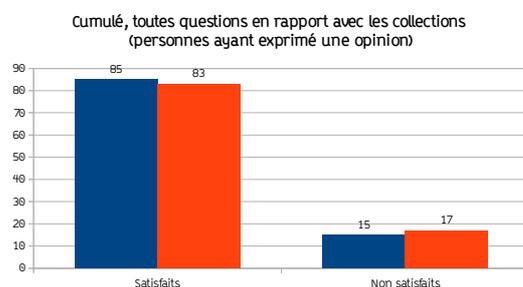
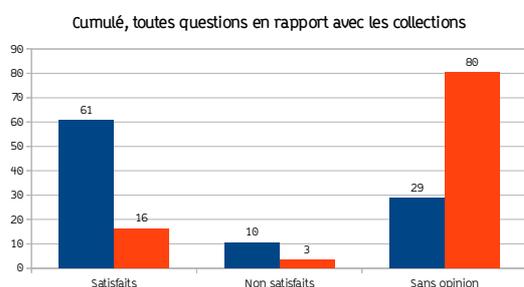
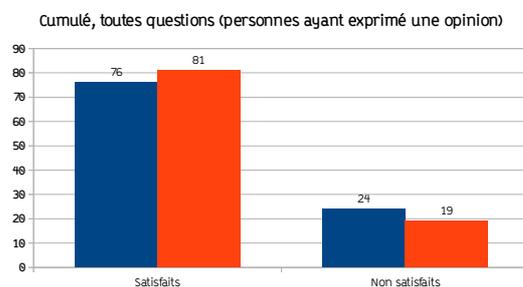
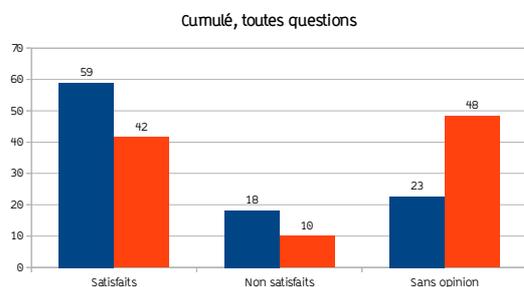


■ Non orientalistes
 ■ Orientalistes



■ Non orientalistes
 ■ Orientalistes



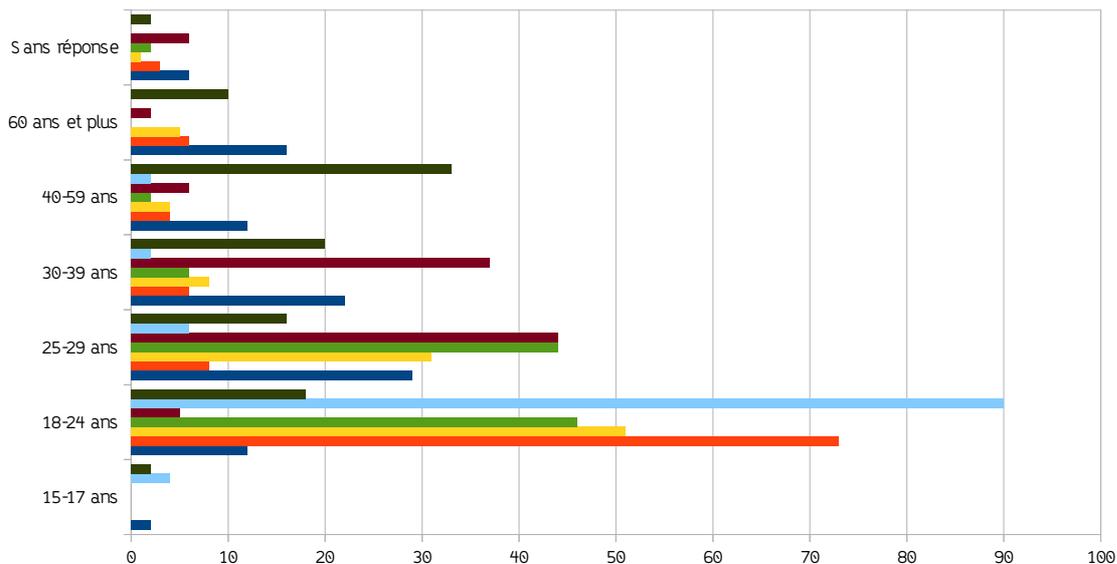


5.2. ÉTUDES COMPARATIVES PAR NIVEAU D'ÉTUDES ET/OU STATUT

Les résultats présentés sous forme graphique sont exprimés en pourcentage.

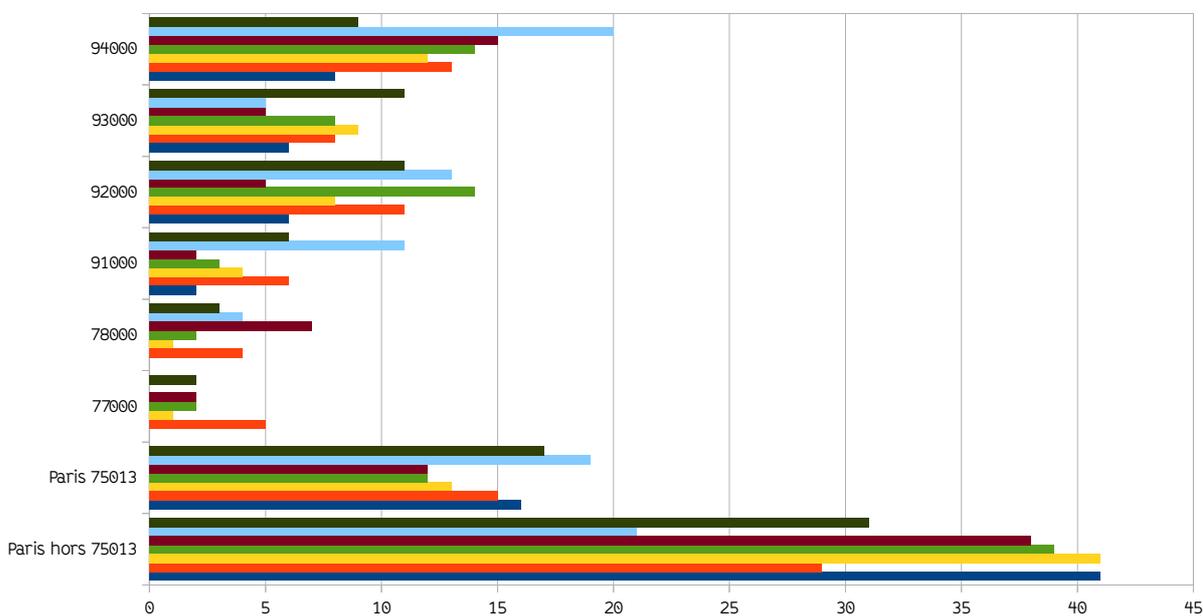
5.2.1. Profils

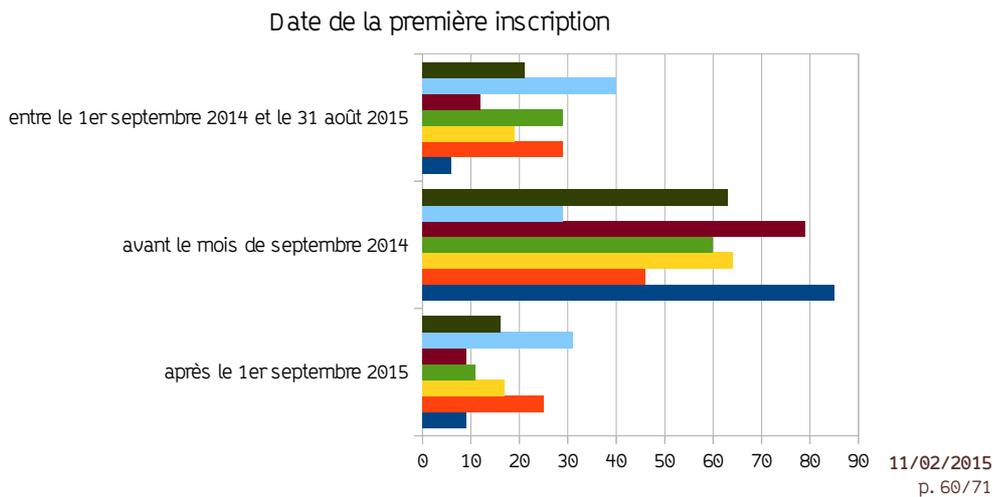
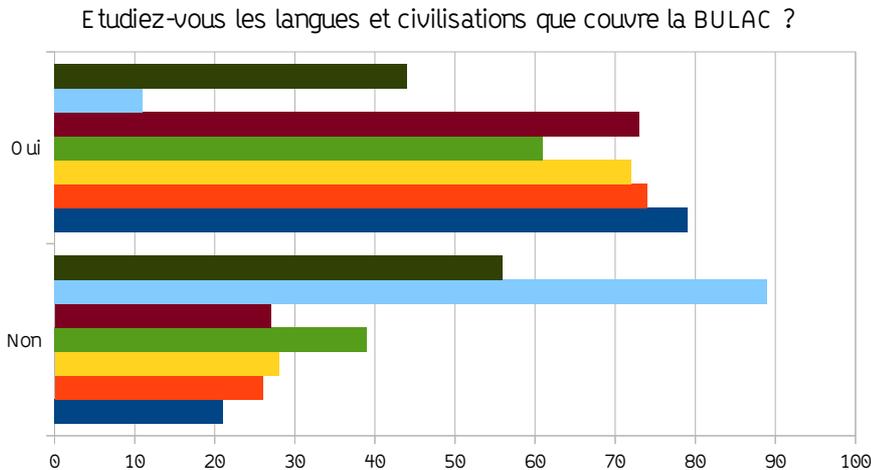
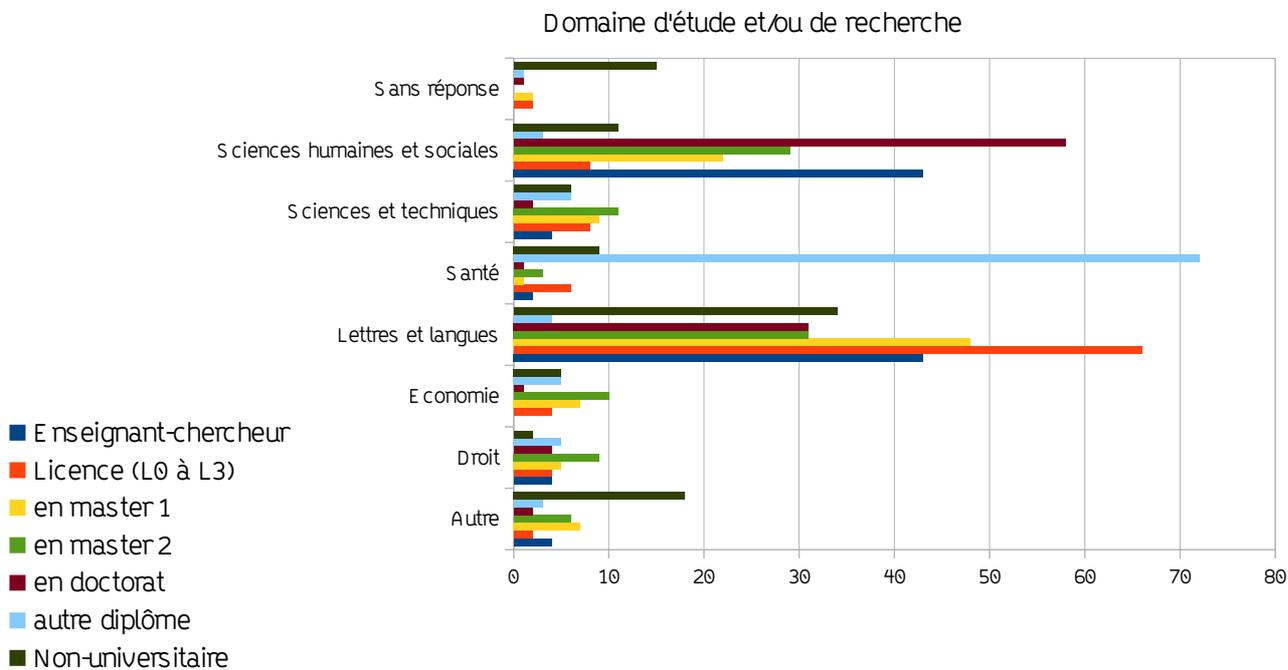
Répartition par tranches d'âge



- Enseignant-chercheur
- Licence (L0 à L3)
- en master 1
- en master 2
- en doctorat
- autre diplôme
- Non-universitaire

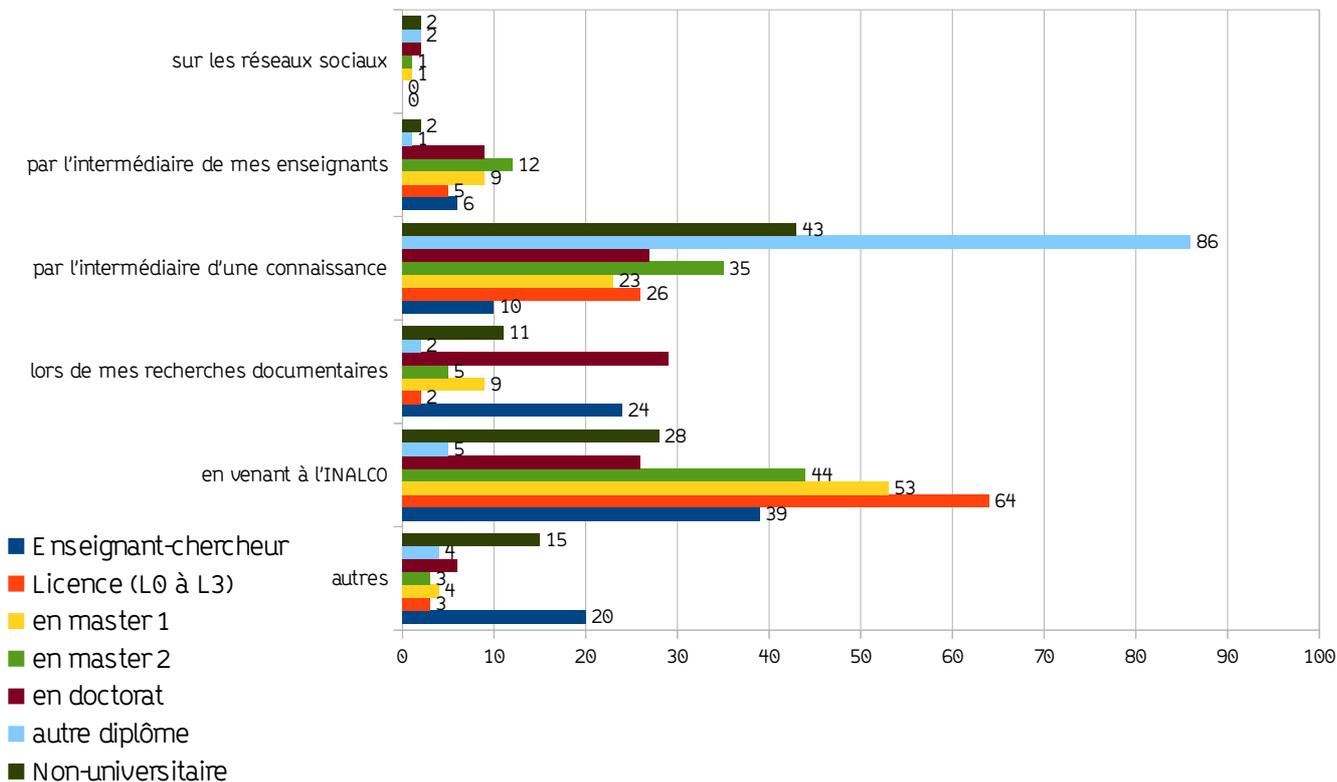
Lieu de résidence



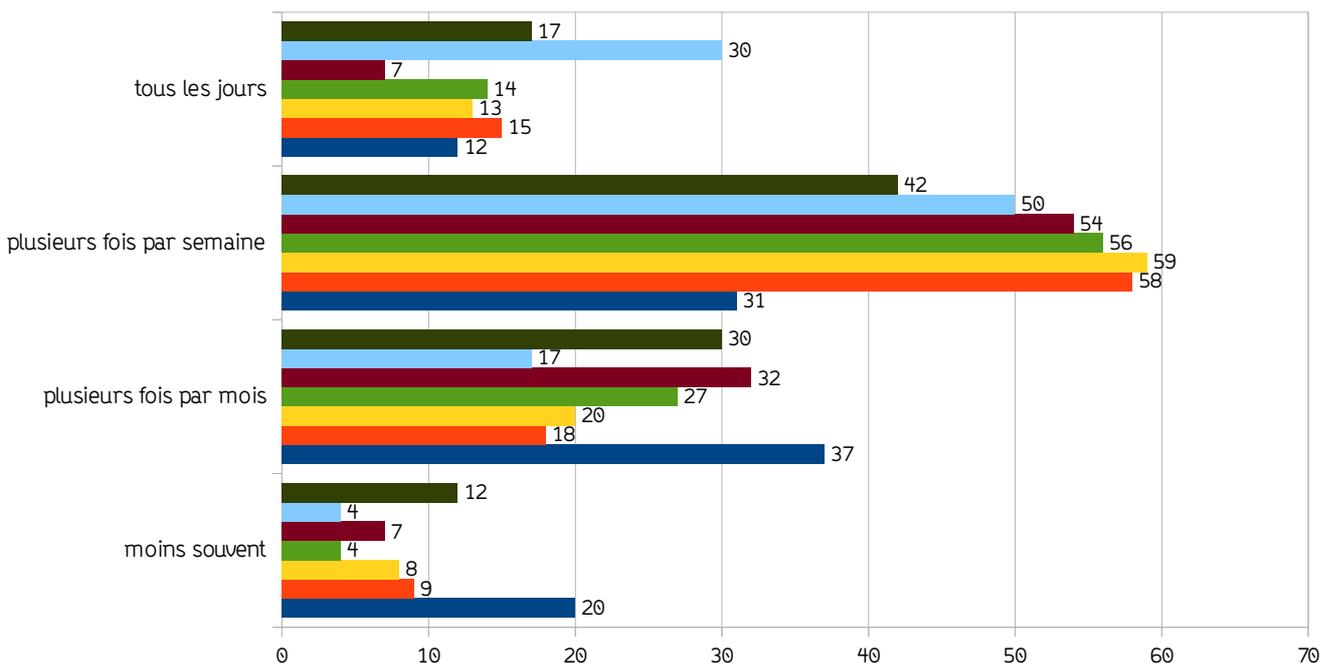


5.2.2. Habitudes de fréquentation

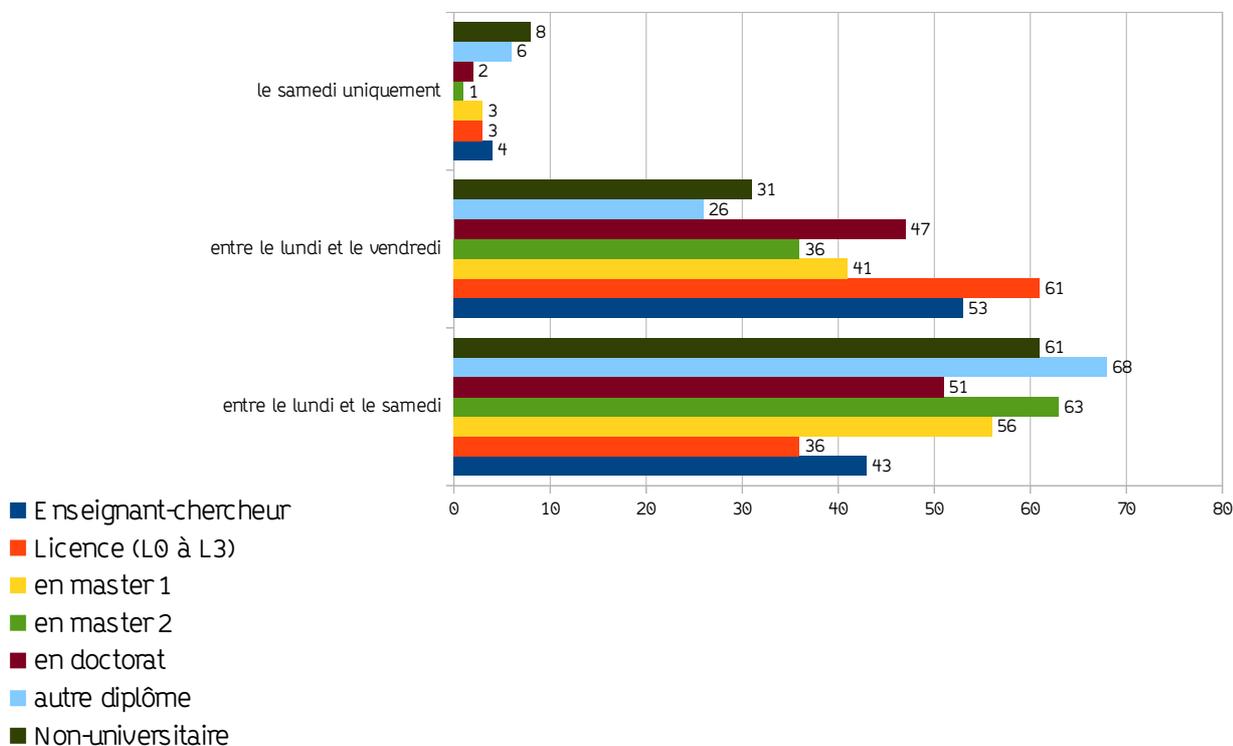
Comment avez-vous connu la BULAC ?



En règle générale, vous venez à la BULAC :

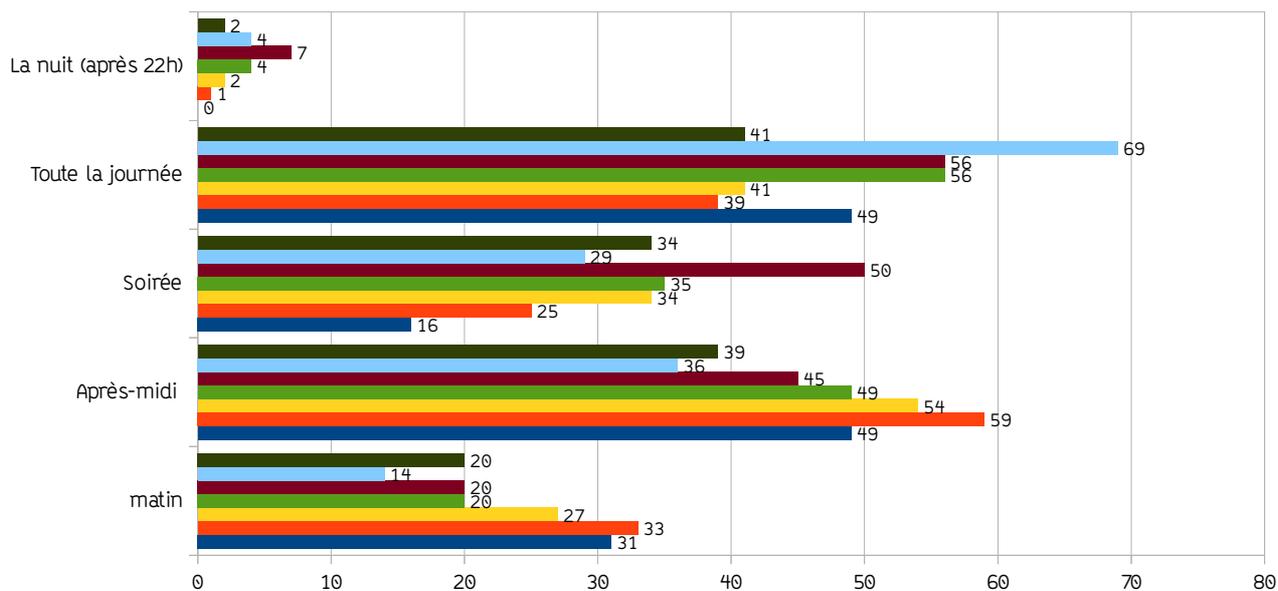


En règle générale, vous fréquentez la BULAC :

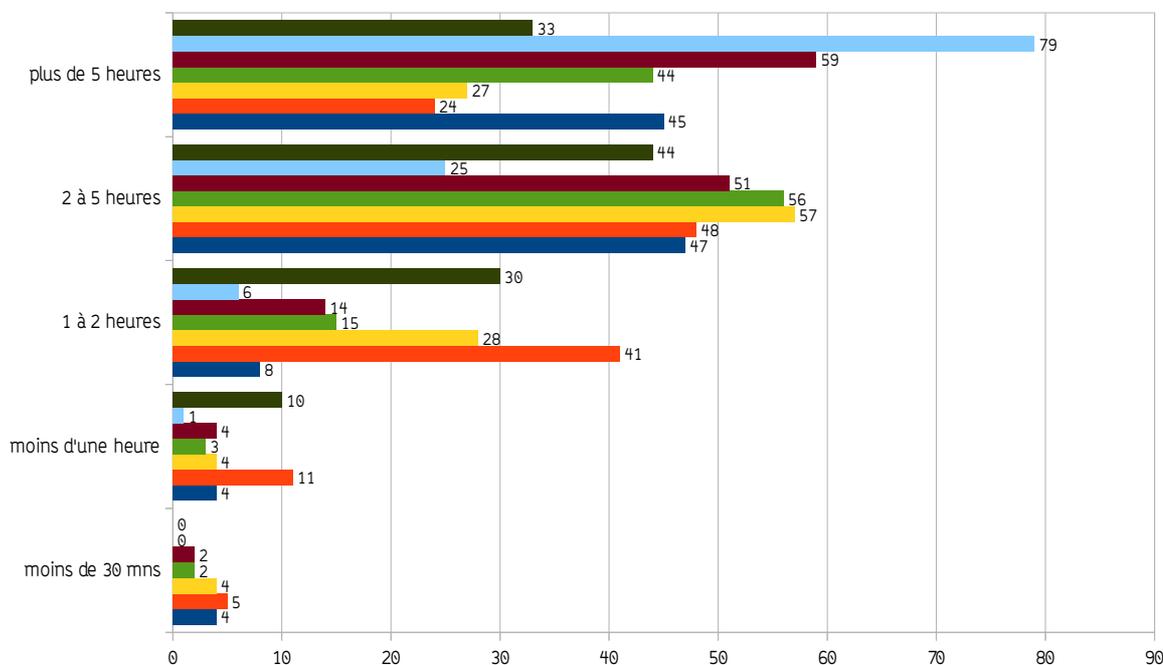


En règle générale, vous venez à la BULAC

sub-title

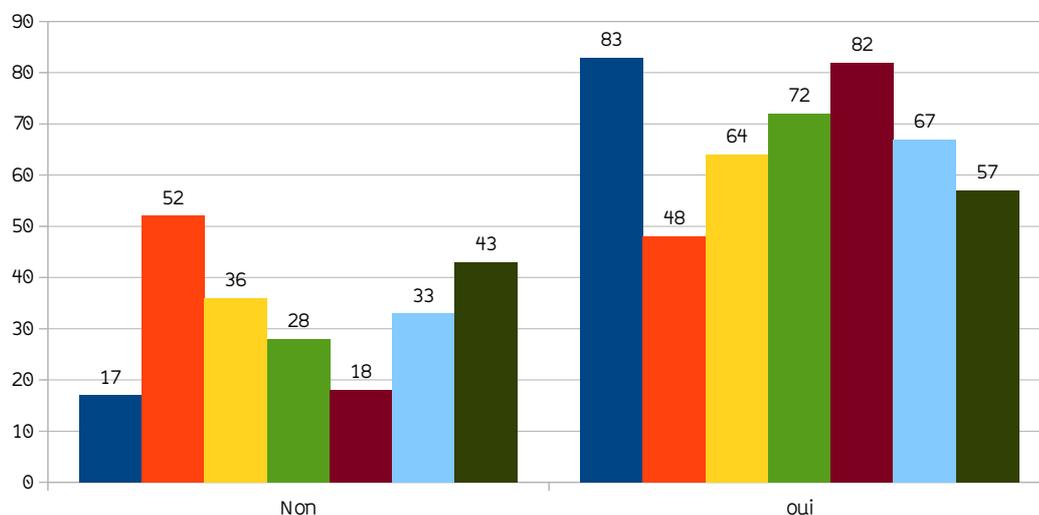


En règle générale, combien de temps restez-vous ?



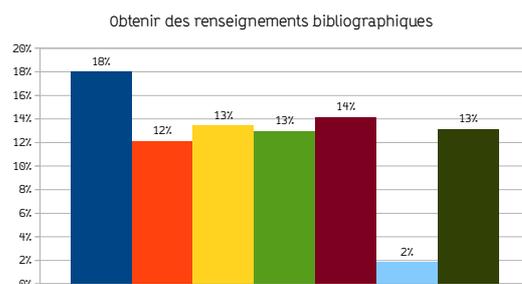
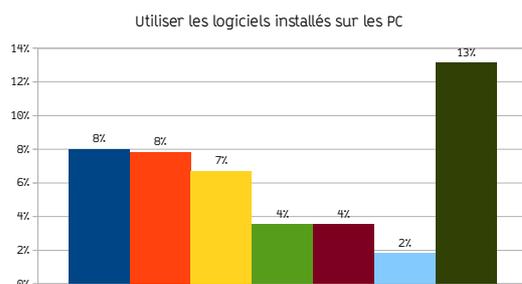
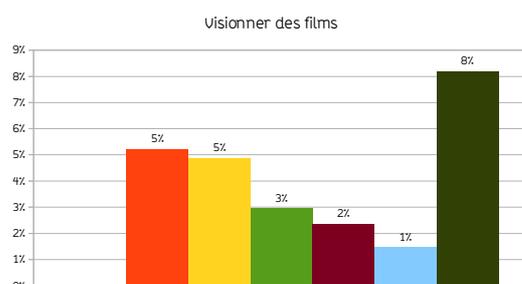
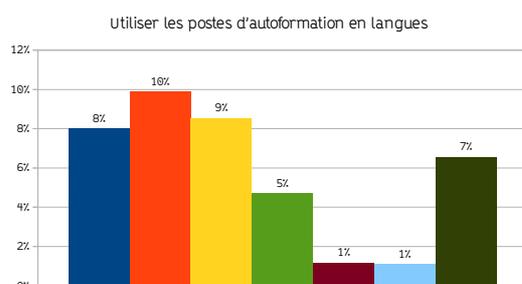
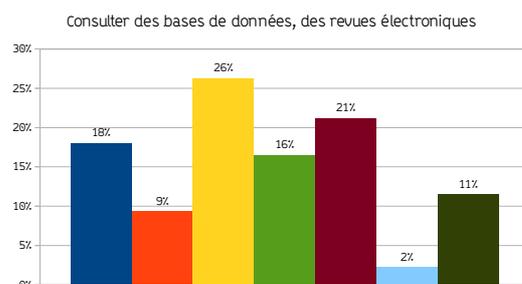
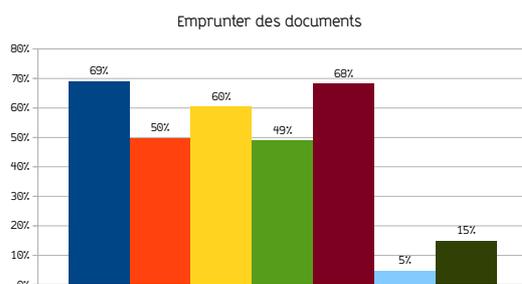
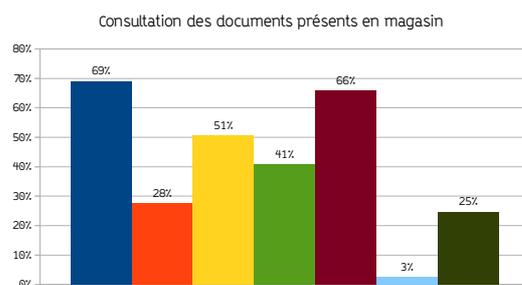
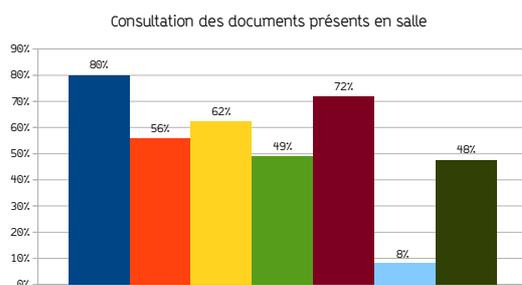
- Enseignant-chercheur
- Licence (L0 à L3)
- en master 1
- en master 2
- en doctorat
- autre diplôme
- Non-universitaire

Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?

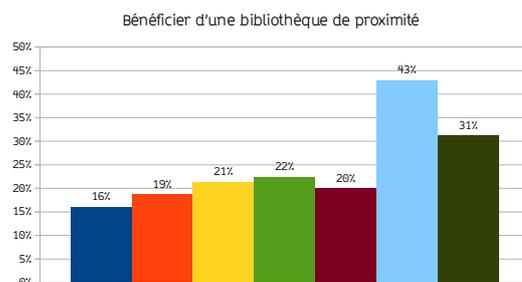
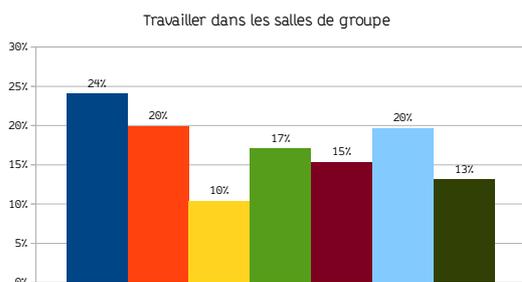
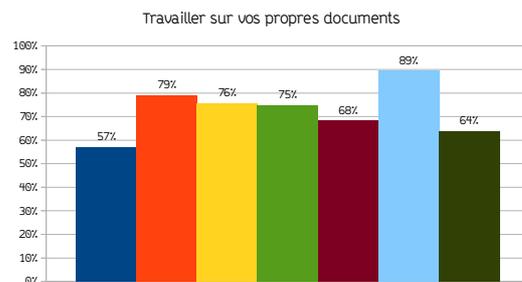
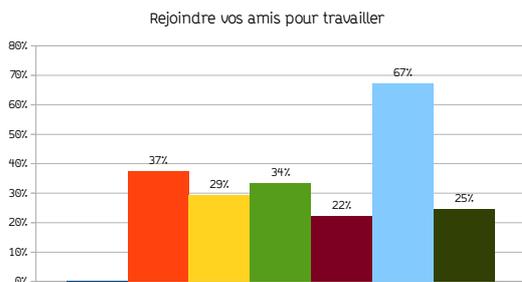
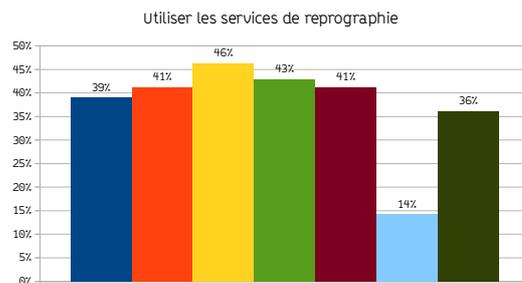
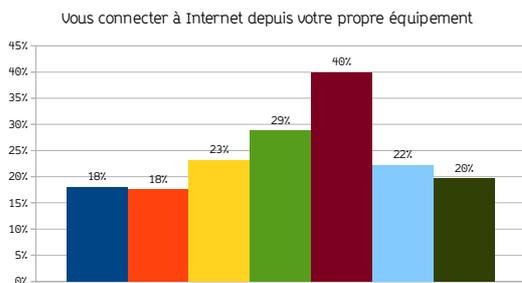
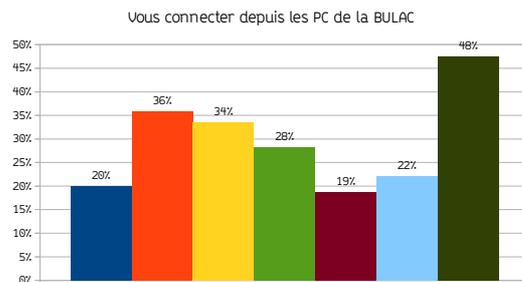
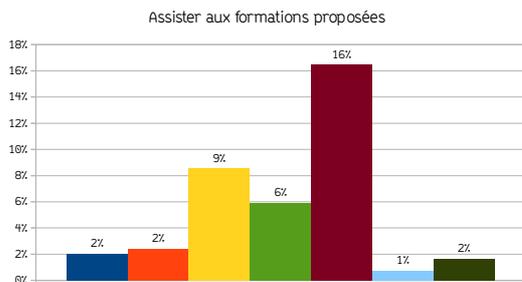


5.2.3. Usages

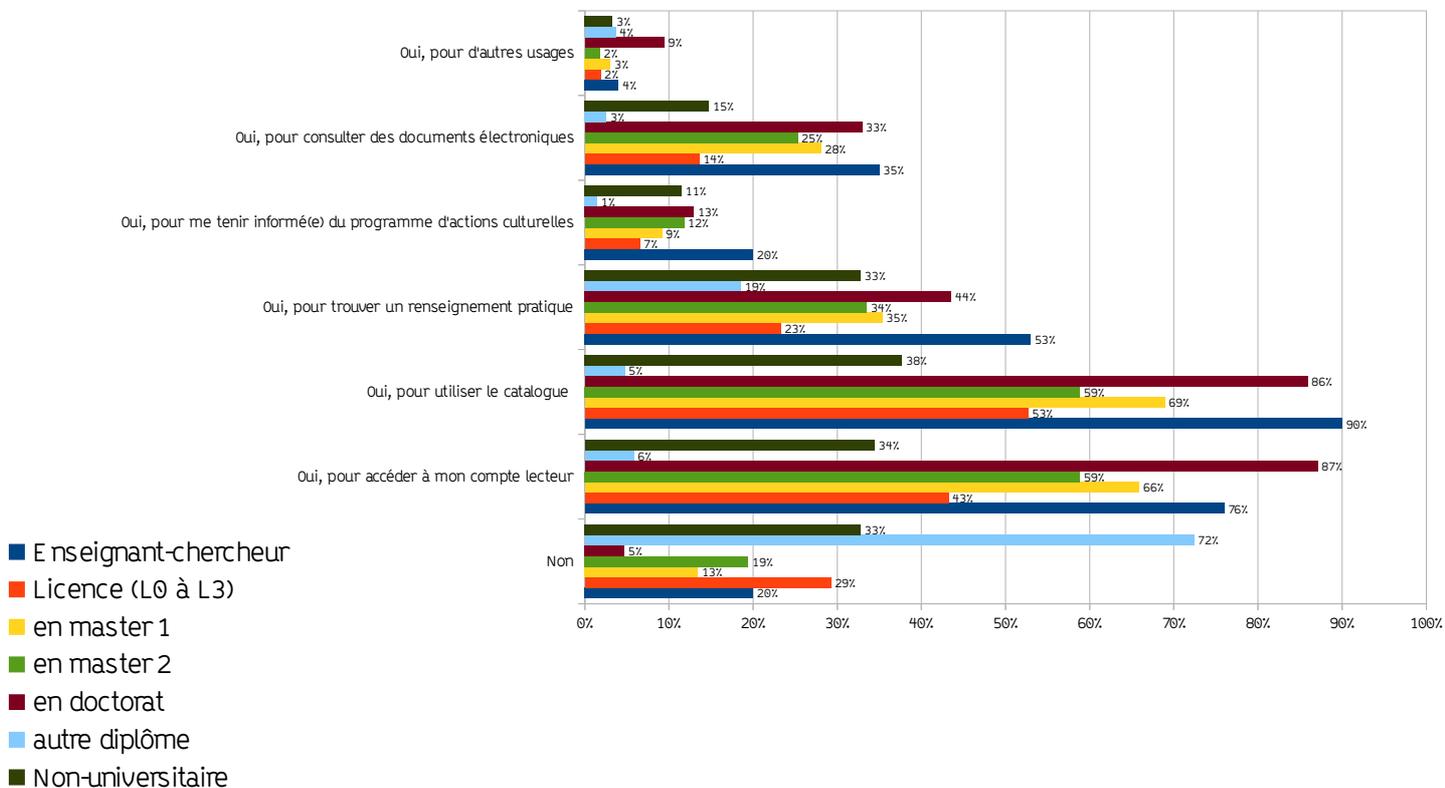
- Enseignant-chercheur
- en licence (L0 à L3) ou en diplôme d'initiation
- en master 1
- en master 2
- en doctorat
- autre diplôme (études de médecine-pharmacie, classes préparatoires,...)



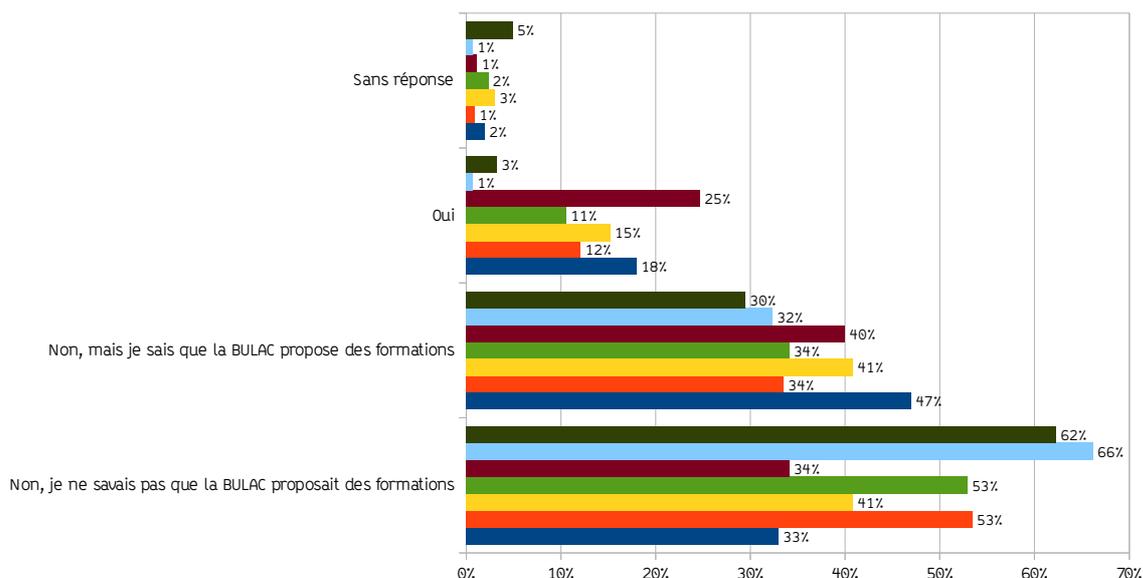
- Enseignant-chercheur
- en licence (L0 à L3) ou en diplôme d'initiation
- en master 1
- en master 2
- en doctorat
- autre diplôme (études de médecine-pharmacie, classes préparatoires,...)



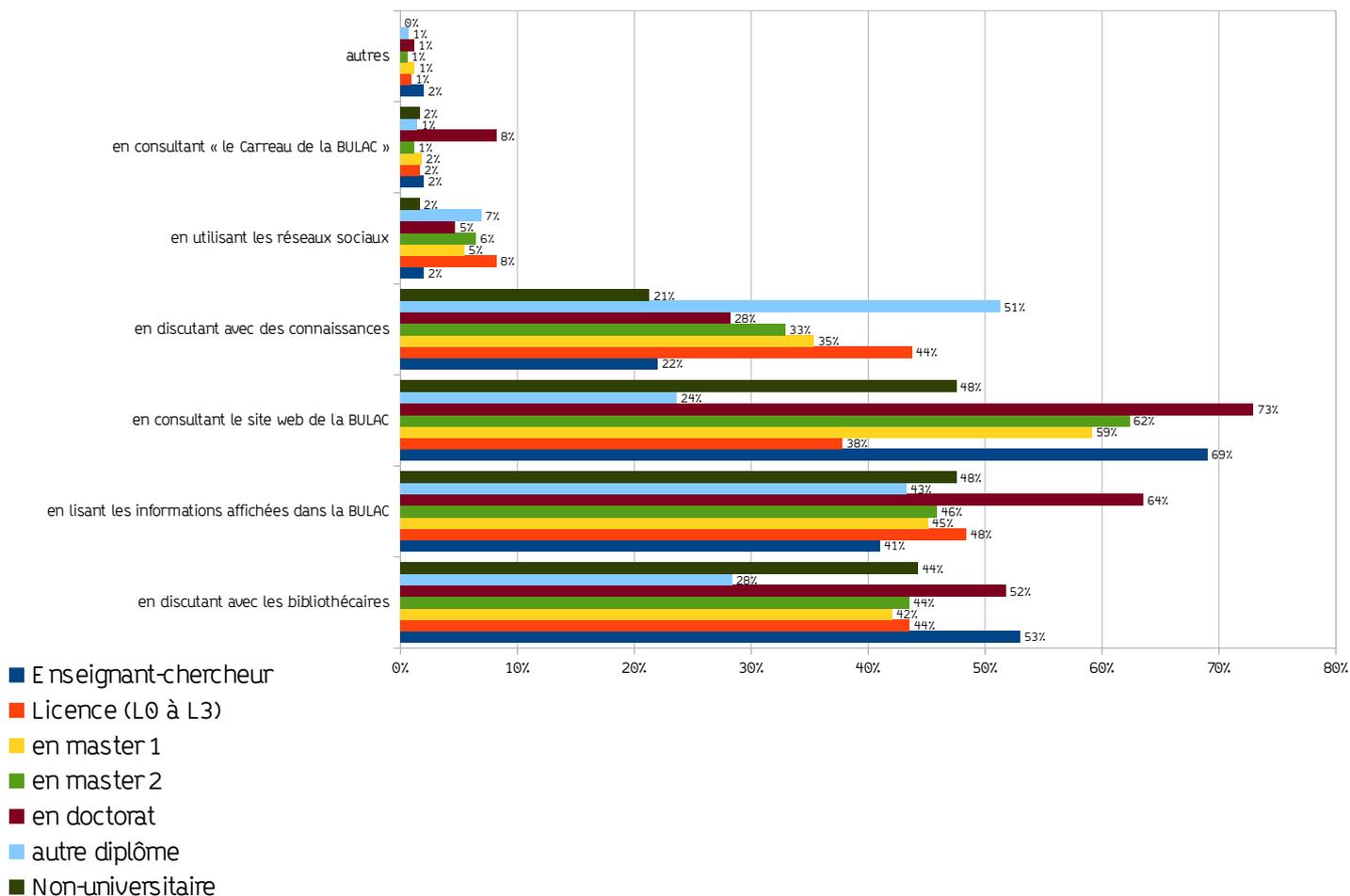
Vous êtes-vous déjà connecté sur le site web de la BULAC ?



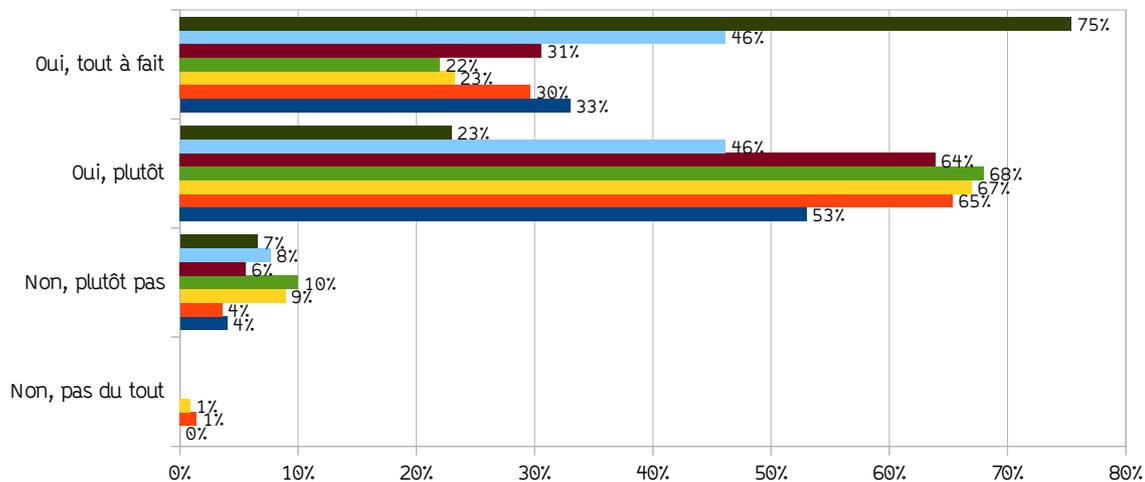
Avez-vous déjà suivi des formations proposées par la BULAC ?



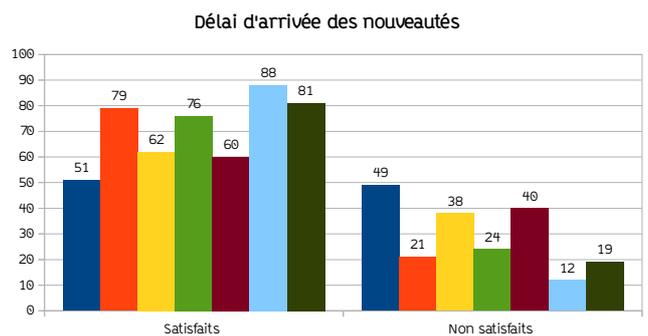
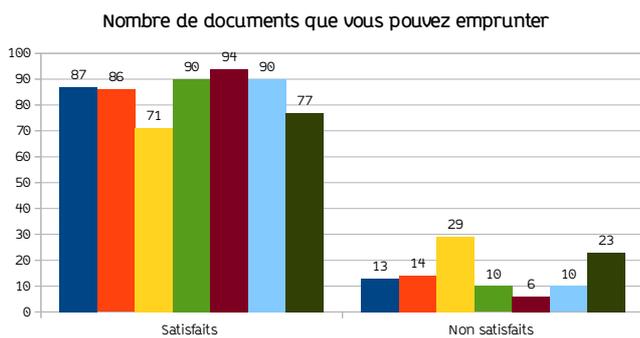
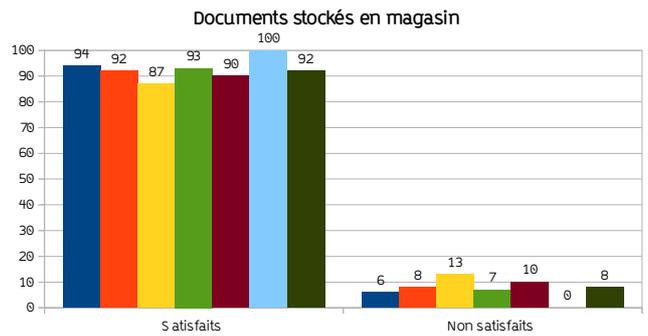
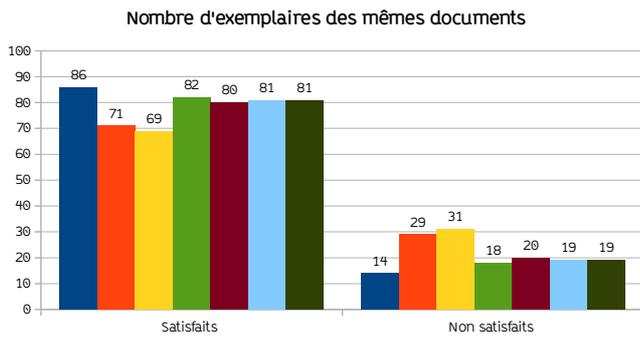
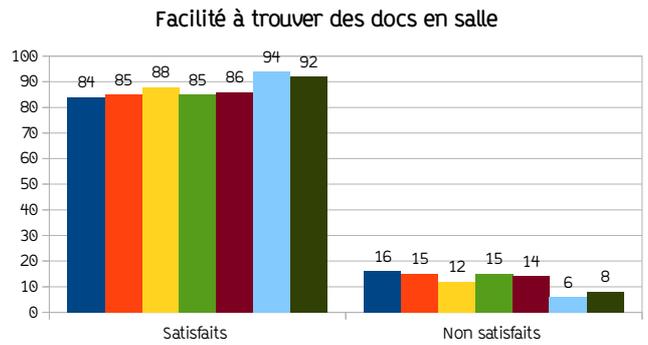
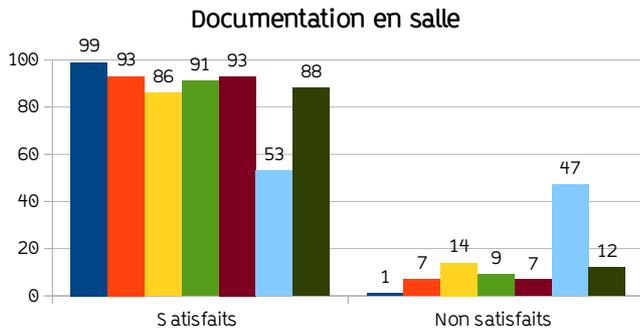
Comment obtenez-vous des informations sur la BULAC ?



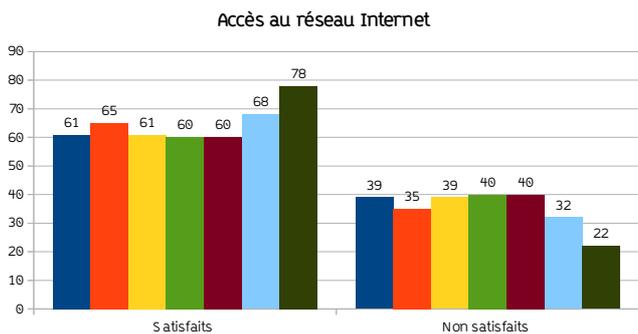
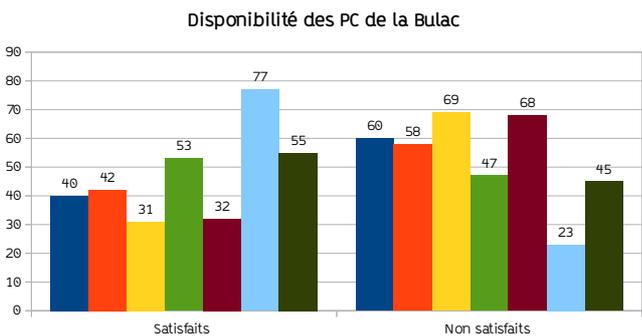
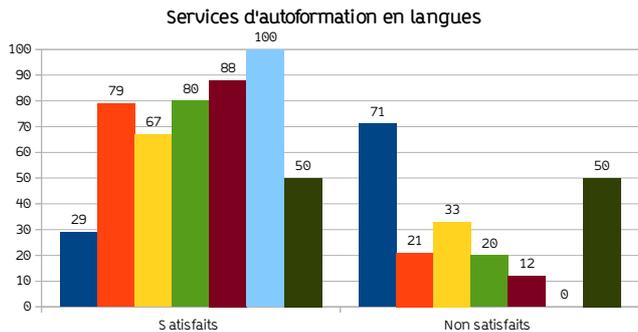
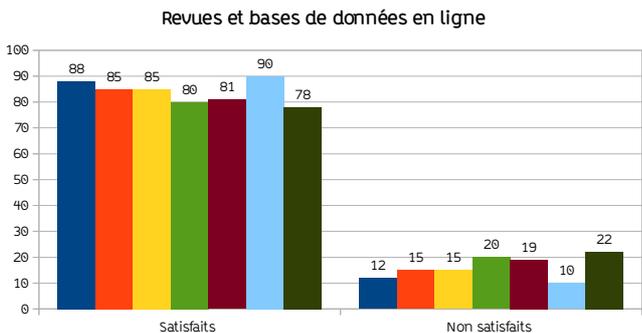
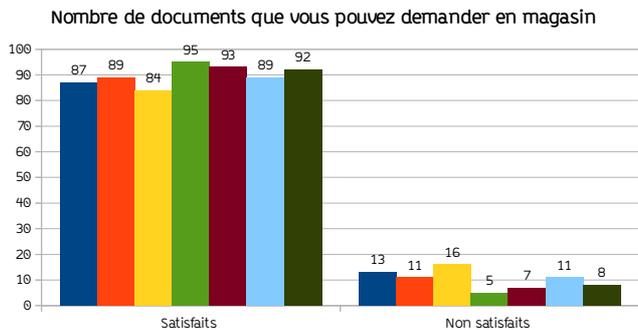
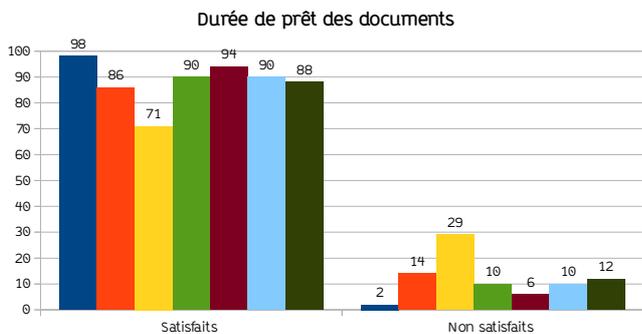
Quand vous consultez le catalogue, trouvez-vous ce que vous recherchez ?



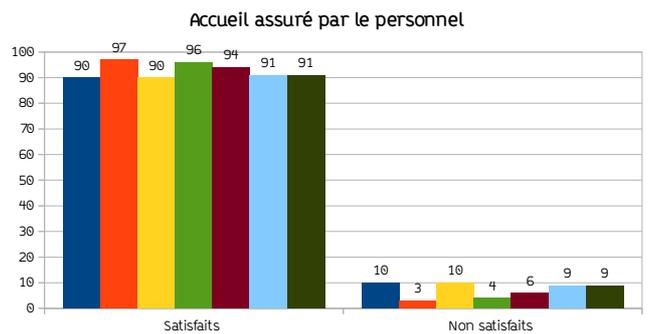
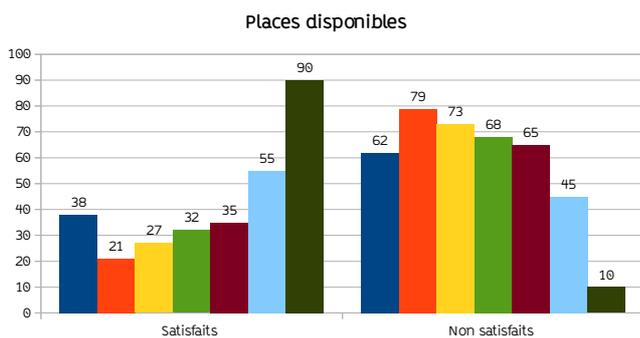
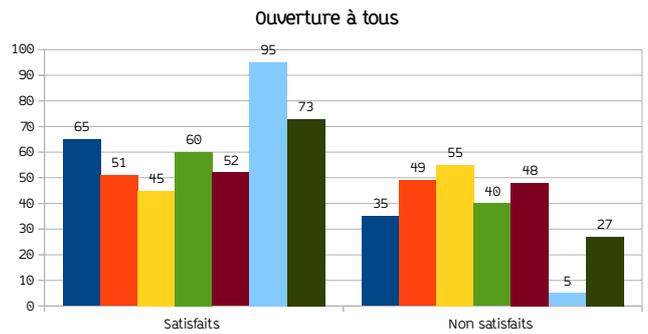
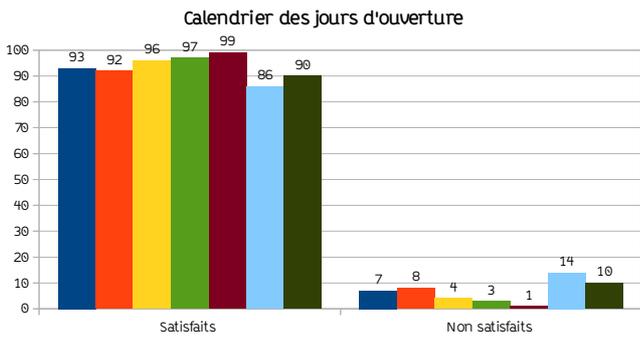
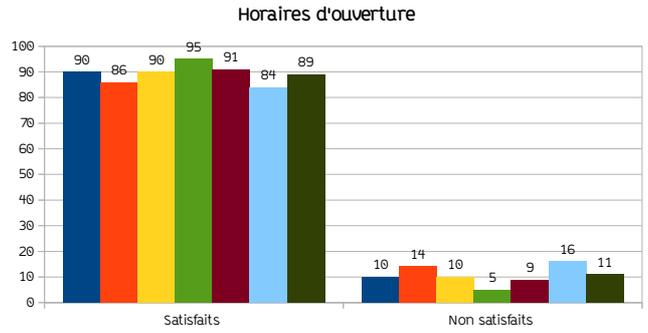
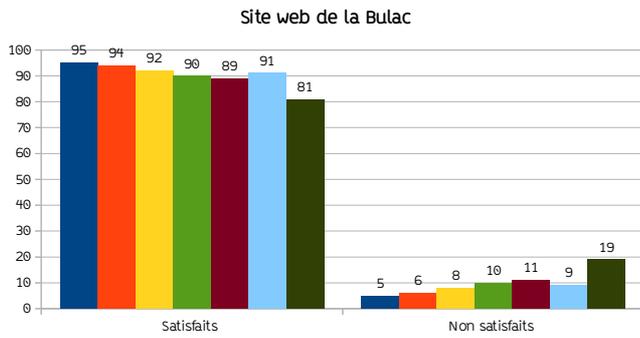
5.2.4. Satisfaction



■ Enseignant(e)-chercheur ■ en licence (L0 à L3) ■ en master 1 ■ en master 2
 ■ en doctorat ■ autre diplôme ■ Non universitaire

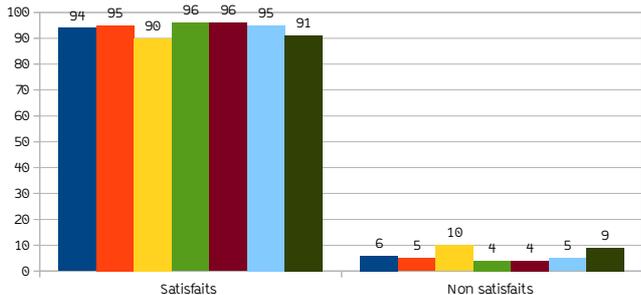


■ Enseignant(e)-chercheur ■ en licence (L0 à L3) ■ en master 1 ■ en master 2
 ■ en doctorat ■ autre diplôme ■ Non universitaire

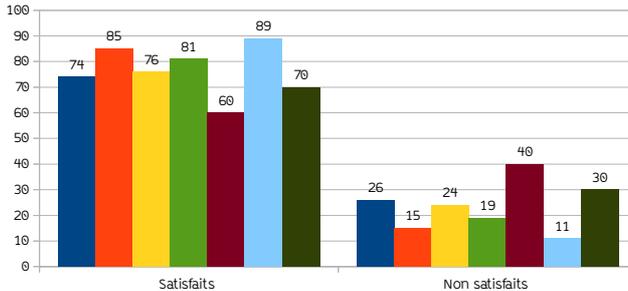


- Enseignant(e)-chercheur
- en licence (L0 à L3)
- en master 1
- en master 2
- en doctorat
- autre diplôme
- Non universitaire

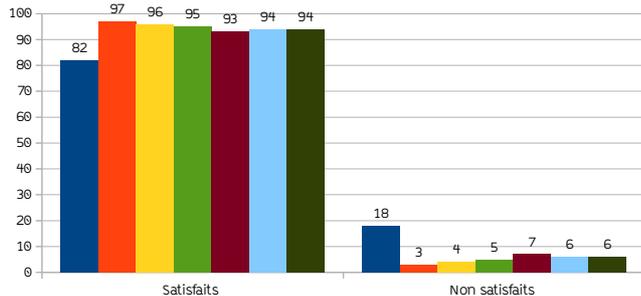
Renseignements donnés par le personnel



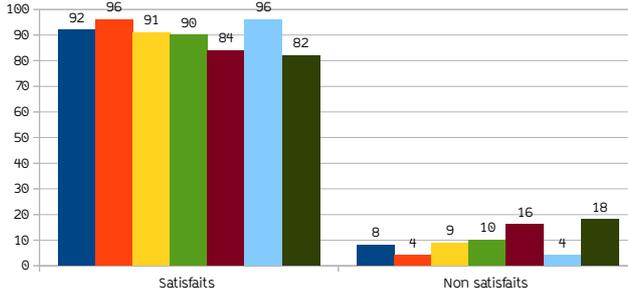
Calme des espaces de travail



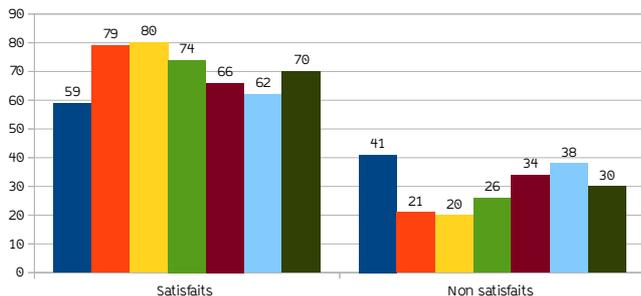
Luminosité des espaces de travail



La propreté de la Bulac



La température des espaces de travail



Réponses cumulées

