BULAC

[도서관] [शिक्षक] [ဘာသာစကား] [ሥልጣኔ]

Bibliothèque universitaire
des langues et civilisations



ENQUÊTE DE PUBLICS 2013

Restitution des résultats

Hugo Catherine
Angéline Laboureur
Noémie Rosemberg

Version : 11/04/2014





65 rue des Grands Moulins
F-75013 Paris
www.bulac.fr

T +33 (0)1 81 69 18 00
F +33 (0)1 81 69 18 99
contact@bulac.fr

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. UNE LARGE IMPLICATION DES ÉQUIPES....6
   1.4. UNE TRÈS FORTE PARTICIPATION DES USAGERS....7
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

RÉSULTATS GÉNÉRAUX....9

1. PROFILS....9
2. HABITUDES DE FRÉQUENTATION....12
3. USAGES....14
   3.1. DOCUMENTS, ÉQUIPEMENTS, SERVICES....14
   3.2. LE SITE WEB DE LA BULAC ET LE CATALOGUE....15
   3.3. LES FORMATIONS....17
   3.4. MODE D'INFORMATION SUR LA BULAC....18
4. SATISFACTION....19
   4.1. PANORAMA GÉNÉRAL....19
   4.2. LA PARTICULARITÉ DES QUESTIONS CONCERNANT LES COLLECTIONS....19
   4.3. REPRÉSENTATION GRAPHIQUE DES RÉSULTATS....20
   4.4. QUESTION OUVERTE....23

ÉTUDES DÉTAILLÉES....27

1. ÉTUDE COMPARATIVE ENTRE ORIENTALISTES ET NON-ORIENTALISTES. 27
   1.1. PROFIL DES RÉPONDANTS DE CES CATÉGORIES....27
   1.2. SUJETS DE DIVERGENCE ET DE CONVERGENCE....27
2. ÉTUDE COMPARATIVE SELON STATUT OU NIVEAU D'ÉTUDE....29
   2.1. PROFILS....29
   2.2. SUJETS DE DIVERGENCE ET DE CONVERGENCE....30
3. LES ETABLISSEMENTS DU GIP....32
   3.1. LES PUBLICS DE L'INALCO....32
   3.2. LES PUBLICS DE L'UNIVERSITÉ PARIS 1 – PANTHÉON SORBONNE....34
   3.3. LES PUBLICS DE L'UNIVERSITÉ PARIS 3 – SORBONNE NOUVELLE....35
   3.4. LES PUBLICS DE L'UNIVERSITÉ PARIS 4 – SORBONNE....36
   3.5. LES PUBLICS DE L'UNIVERSITÉ PARIS 7- DIDEROT....37
   3.6. LES PUBLICS DE L'ECOLE DES HAUTES ETUDES EN SCIENCES SOCIALES (EHESS)....38
   3.7. LES PUBLICS DE L'ECOLE PRATIQUE DES HAUTES ÉTUDES (EPHE)....39
4. LES PUBLICS NON UNIVERSITAIRES....41

ET APRÈS 43

1. COMMUNIQUER LES RÉSULTATS 43
   1.1. AUPRES DES MEMBRES DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU GIP 43
   1.2. AUPRÈS DE L'ÉQUIPE 43
   1.3. AUPRÈS DU PUBLIC 43
2. ET SE LES APPROPRIER 43

ANNEXES 44

1. QUESTIONNAIRE 44
2. RÉSULTATS GÉNÉRAUX 45
   2.1. PROFIL 45
3. ETUDES COMPARATIVES 47
   3.1. ÉTUDE COMPARATIVE ORIENTALISTES, NON ORIENTALISTES 47
   3.2. ÉTUDE COMPARATIVE PAR STATUT ET NIVEAU D'ÉTUDE 54
4. LES ÉTABLISSEMENTS DU GIP 69
   4.1. INALCO 69
   4.2. PARIS 1 – PANTHÉON SORBONNE 82
   4.3. PARIS 3 – SORBONNE NOUVELLE 95
   4.4. PARIS 4 – PARIS SORBONNE 108
   4.5. PARIS 7 – PARIS DIDEROT 118
   4.6. ECOLE DES HAUTES ETUDES EN SCIENCES SOCIALES (EHESS) 133
   4.7. ECOLE PRATIQUE DES HAUTES ETUDES (EPHE) 142
   4.8. PUBLICS NON-UNIVERSITAIRES 150

SYNTHÈSE GLOBALE

Rappel des objectifs

- *Compléter les données extraites du SCA pour connaître plus précisément les usages de nos services*
- *Recueillir le degré de satisfaction des lecteurs*
- *Recueillir les attentes et remarques des publics*
- *S'appuyer sur les résultats de l'enquête pour proposer des évolutions de service*

1 760 personnes ont répondu à cette enquête.

1 444 réponses complètes ont été comptabilisées, dont 1 060 questionnaires papier et 382 questionnaires électroniques

Nous pouvons exprimer ici deux points de satisfaction majeurs :

- le succès rencontré par l'enquête a permis de dégager des populations en nombre suffisant pour une étude globale signifiante et des résultats détaillés en majorité très satisfaisants. Cependant certaines populations sont beaucoup moins représentées que d'autres à la BULAC et les résultats sont plus difficilement exploitables. Nous pensons ici aux non universitaires notamment, aux enseignants chercheurs et à certains doctorants également. Dans certains cas, pour des résultats plus précis, il faudra étudier la pertinence de mener des études ciblées.
- la très forte similarité entre les profils des répondants et les profils enregistrés par le système de contrôle d'accès (SCA) lors de la semaine du 18 au 23 novembre 2013, soit pendant la période de distribution du questionnaire.

L'enquête n'a pas révélé de grande surprise et les résultats confirment souvent la perception que peuvent avoir du public les agents de la BULAC au quotidien.

Cependant l'étude détaillée des résultats a mis au jour quelques points remarquables qui peuvent être à l'origine de réflexions approfondies sur certains services ou équipements avec, au préalable dans certains cas, des études approfondies. Les principaux, cités ici sans hiérarchie et sur lesquels nous reviendrons plus loin, sont :

- un usage des PC de la BULAC assez important et en particulier un taux d'usage pour la connexion internet supérieur au taux d'usage déclaré d'internet depuis le propre équipements des lecteurs.
- aucun des services proposés dans les usages possibles n'a reçu moins de 5% de réponses.
- peu de répondants fréquentent la bibliothèque uniquement le samedi.
- les réseaux sociaux sont peu utilisés comme moyen d'information sur la BULAC (bien que ce résultat soit à mettre en rapport avec le taux de pénétration des réseaux sociaux dans la population ciblée). Cependant tous les autres canaux de communication sont utilisés de façon assez égale. On peut aussi noter une préférence des enseignants chercheurs pour le site internet.
- pour les ressources électroniques, le taux d'usage pour les enseignants chercheurs est un des plus bas, avec celui des licences (ce qui paraît plus logique). Par ailleurs le taux d'insatisfaction des enseignants chercheurs est notable et reste à explorer (29% des enseignants se déclarent satisfaits à ce sujet contre 22% insatisfaits).

- le public non-universitaire est celui qui utilise les équipements de la BULAC : autoformation, films, PC, logiciels.
- le compte lecteur est peu utilisé pour un usage autre que les demandes de communication d'ouvrages des magasins.
- on peut souligner aussi, un réel problème de cohabitation entre les différentes catégories d'étudiants. Un nombre conséquent de répondants n'hésitent pas à stigmatiser les étudiants non orientalistes, à les accuser de comportements inadaptés. Le fait que les orientalistes soient moins satisfaits du calme des espaces de travail que les non orientalistes peut être perçu comme l'expression de cette difficile cohabitation. A l'inverse, on peut aussi émettre l'hypothèse que les non orientalistes se sont exprimés plus favorablement sur certaines questions pour ne pas se sentir stigmatisés.

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 4 novembre 2013 au samedi 30 novembre 2013.

1.1. DIFFUSION DES QUESTIONNAIRES

Des questionnaires papier ont été distribués à l'entrée de la bibliothèque durant la première semaine d'enquête sur 5 plages de distribution d'une durée de 30 minutes.

Au vu du nombre de questionnaires retournés dès les premiers jours (objectif minimum de 500 questionnaires atteint dès le mercredi 06 novembre), l'équipe a décidé d'arrêter la distribution le soir du samedi 09 novembre 2013.

Durant les 4 semaines d'enquête, les usagers souhaitant participer à celle-ci pouvaient retirer un formulaire auprès de chaque banque d'accueil.

De la même façon, le questionnaire est resté accessible sous sa forme électronique jusqu'au 30 novembre 2013 à partir de chaque poste informatique des salles 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.

Par contre, l'équipe pilote s'est chargée de saisir dans ce même logiciel les réponses provenant des questionnaires papier retournés (plus de 1 000) durant les mois de novembre et décembre 2 013.

1.3. UNE LARGE IMPLICATION DES ÉQUIPES

La réussite de cette enquête dépendait aussi de l'implication des agents et nombre d'entre eux s'est porté volontaire pour distribuer des questionnaires ou effectuer des plages de service public en tant que correspondant.

- La quasi-totalité des moniteurs-étudiants a été amenée à effectuer ces mêmes activités, en particulier les soirées et les samedis.
- Au total, 44 agents ont effectué l'une et/ou l'autre de ces activités.
- A côté de ces activités spécifiques, de nombreux agents en situation de service public ont su inciter les lecteurs à participer à cette enquête.
- La difficulté rencontrée par les équipes impliquées dans l'enquête fut la disparition successives de 5 urnes de retour. En dehors du désagrément causé à l'équipe chargée de l'organisation de l'enquête, il est regrettable de savoir qu'avec ces urnes ont disparu des questionnaires remplis.

1.4. UNE TRÈS FORTE PARTICIPATION DES USAGERS

- 1 760 participants à cette enquête
- 1 444 réponses complètes, dont 1 060 questionnaires papier et 382 questionnaires électroniques
- 2 485 questionnaires distribués ou retirés aux bureaux d'accueil
- Un taux de retour égal à 42,66%

2. ANALYSE DES RÉSULTATS

2.1. CONTRAINTES DE DÉPART

Le format papier du questionnaire a posé quelques difficultés dans le traitement des résultats. La saisie des questionnaires a été très gourmande en temps pour l'équipe pilote avec un risque d'erreur non négligeable lors du report des réponses. Par ailleurs, le format papier a contraint à poser certaines questions sous forme de réponse libre, comme notamment les établissements d'appartenance ou les années de naissance. Ces données ont ensuite été compliquées à uniformiser et à rendre utilisables sur un plan statistique.

Par ailleurs, Lime Survey est un outil très efficace pour la création, l'administration des questionnaires et la récolte des réponses. Par contre, ce logiciel ne propose que très peu d'outils d'analyse. Il fournit des statistiques globales, que l'on peut affiner ou éditer par niveau de question, mais il ne propose pas d'outils de croisement de données. Il permet cependant des exports dans différents logiciels.

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

Nous avons choisi d'utiliser le logiciel libre « R », qui est un logiciel d'analyse statistique, développé essentiellement par des universitaires. Il s'agit d'un outil puissant, dont nous n'avons seulement exploré qu'une infime partie, mais qui nous a été indispensable.

2.3. AXES D'ÉTUDE

Le choix a été fait de procéder à plusieurs types d'analyse :

- Les résultats généraux. En grande partie fournis par Lime Survey, ils présentent un résumé statistique de l'ensemble des réponses.
- Des études comparatives.
  - Dans un premier temps nous avons procédé à une 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. C'est en effet le clivage qui semble le plus problématique, au vu des plaintes exprimées par certains lecteurs et des situations de conflits recontrées par les agents de la BULAC. Cette étude nous a permis d'apporter des éléments concrets de comparaison en terme d'habitudes, d'usages et de satisfaction.
  - Dans un deuxième temps nous avons comparé les usagers selon le niveau d'étude et/ou statut (enseignant(e) chercheur et non universitaire) des répondants. En effet si la BULAC accueille très largement les publics, les droits attribués à chaque catégorie dépendent essentiellement des niveaux d'étude ou des statuts.

- 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 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.

RÉSULTATS GÉNÉRAUX

1. PROFILS

Les répondants sont essentiellement de sexe féminin (62%).

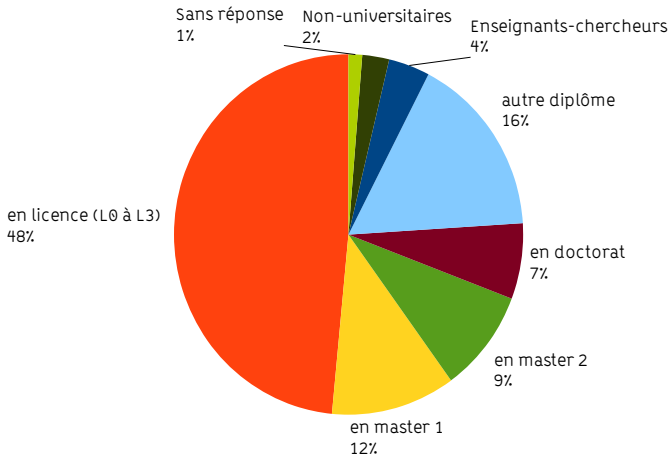
L'âge moyen des personnes qui ont fourni leur date de naissance est de 26,6 ans, plus des 2/3 des répondants ayant entre 18 et 24 ans.

Plus de la moitié des répondants réside à Paris : 13% dans le 13ème arrondissement et 15% dans le Val-de-Marne, ce qui peut s'expliquer notamment par la desserte du RER C. 21% des répondants déclarent venir à la BULAC pour bénéficier d'une bibliothèque proche de leur domicile.

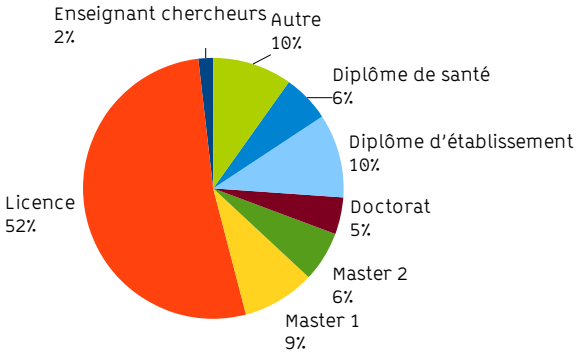
Les étudiants sont les plus nombreux à avoir répondu : 93%, contre 4% d'enseignants chercheurs et 2% de non universitaires.

Les licences sont la population la plus représentée (L0 à L3), les autres diplômes (médecine, classes préparatoires, ...) représentent la deuxième population. Nous pouvons constater que les profils des répondants de l'enquête en terme de niveau d'étude, statut et établissement d'appartenance, sont proches des profils des usagers enregistrés par le SCA pendant la période de distribution du questionnaire. A noter cependant que si les enseignants chercheurs représentent 4% des répondants, ils ne sont que 2% des fréquentants de la semaine du 18 au 23 novembre. Ils se sont donc mobilisés assez fortement pour répondre à l'enquête. A l'inverse, les non universitaires représentent 2% des répondants alors qu'il y a 5% des fréquentants qui n'appartiennent à aucun établissement universitaire.

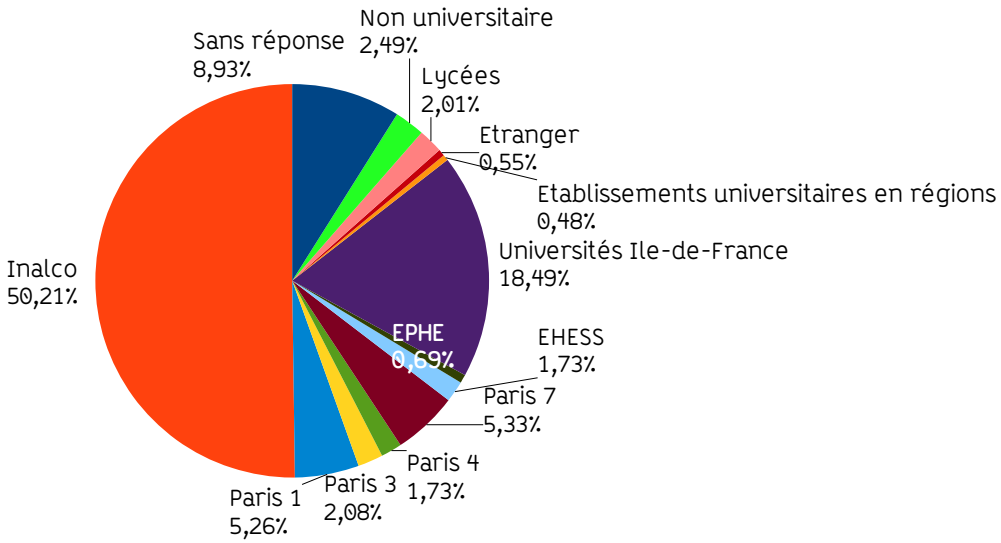
Niveau d'études et/ou statut des répondants



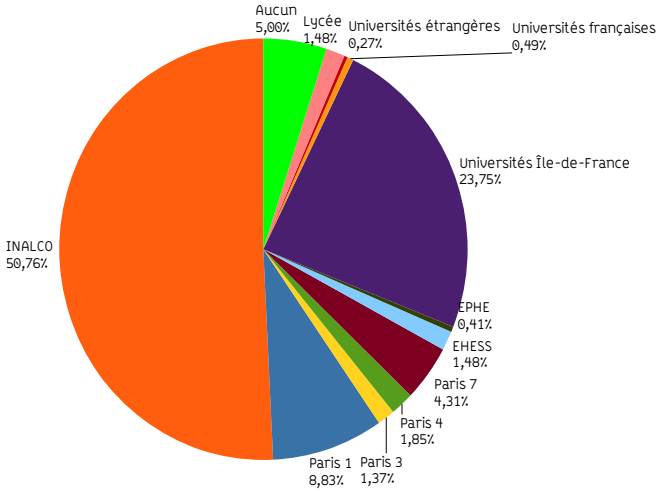
Fréquentation semaine du 18 au 23 novembre 2013



Etablissement d'appartenance des répondants



Fréquentation de la BULAC du 18 au 23 novembre 2013



Concernant la question sur le domaine d'étude, les résultats sont à étudier avec précaution. En effet les propositions avaient été choisies pour correspondre aux catégories de l'ESGBU mais beaucoup d'étudiants ne s'y sont pas retrouvés. Le taux de non-réponse est plus élevé que pour les autres questions et beaucoup avaient coché deux propositions. Néanmoins se dégage une majorité de répondants étudiant les « Lettres, sciences humaines et sociales ».

Les 2/3 des répondants ont déclaré étudier les langues et civilisations que couvre la BULAC. A la lecture des résultats de l'enquête concernant les usages des collections, ce chiffre peut paraître élevé, d'où 2 hypothèses :

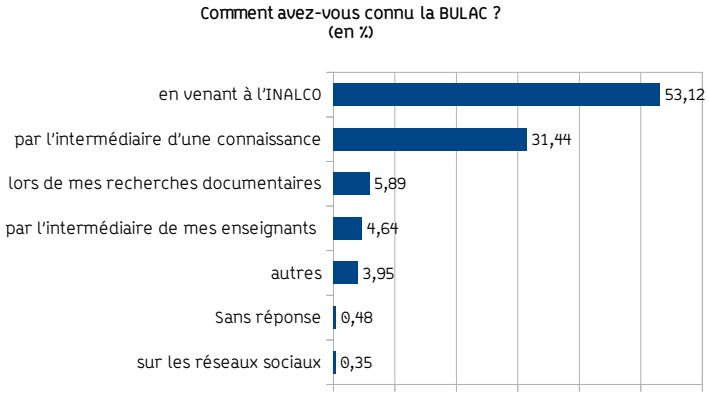
- ou un nombre important d'étudiants orientalistes n'utilise pas les collections de la BULAC,
- ou certains répondants non orientalistes ne souhaitaient pas être désignés comme illégitimes et ont déclaré étudier les langues et civilisations couvertes par la BULAC ?

Enfin, concernant la date d'inscription plus de 20% des répondants étaient nouvellement inscrits (après le 1er septembre 2013).

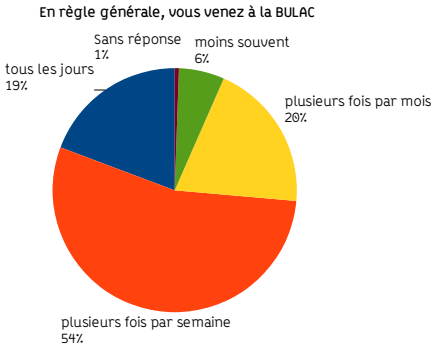
2. HABITUDES DE FRÉQUENTATION

Le lien avec l'INALCO est essentiel dans la notoriété de la BULAC, cela semble une évidence.

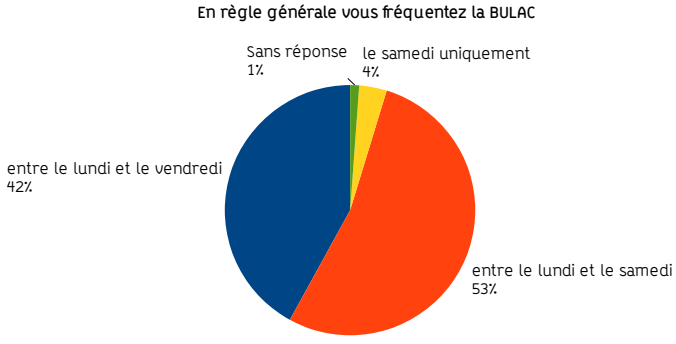
Cependant la prescription par un tiers est forte, près d'un tiers des répondants a connu la BULAC par l'intermédiaire d'une connaissance.



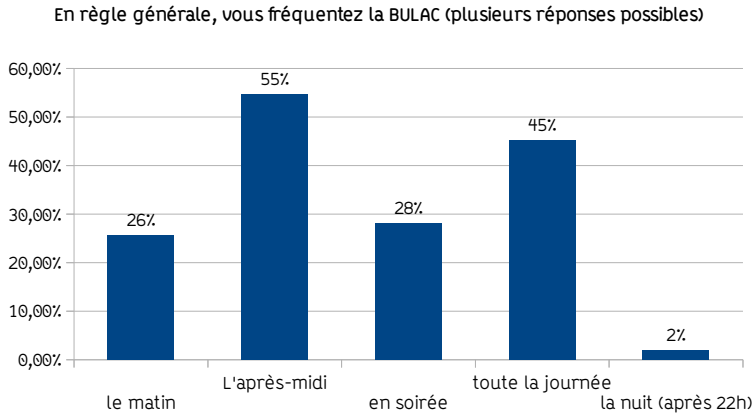
Les répondants à l'enquête sont des utilisateurs réguliers de la BULAC. 54% déclarent venir plusieurs fois par semaine et 19% tous les jours.



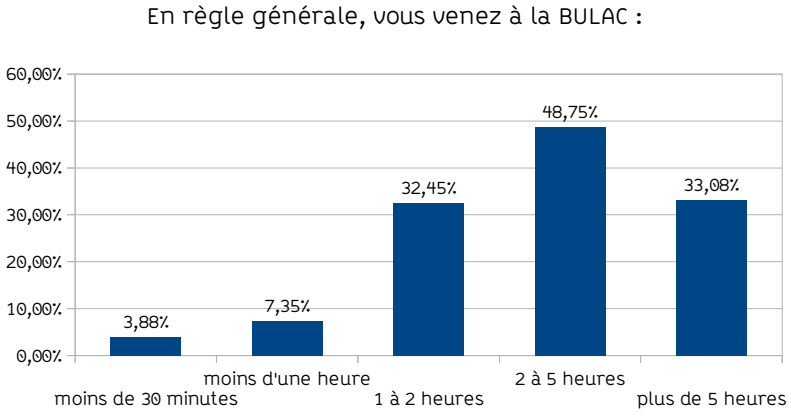
Ils viennent tout au long de la semaine, samedi compris. Peu de répondants fréquentent la bibliothèque uniquement le samedi.



Si on exclut la nuit qui concerne uniquement une petite partie du public, le matin est le moment le moins privilégié par les répondants.



Le temps de fréquentation est en majorité assez élevé : près de la moitié des usagers viennent plus de 2 heures, un tiers plus de 5 heures.



Une part importante d'usagers (42%) ne fréquente pas d'autres bibliothèques.

Quand ils utilisent les services d'autres bibliothèques, les usagers citent, par ordre décroissant : la BnF, la BPI, la bibliothèque des Grands Moulins, les bibliothèques municipales. Viennent ensuite Sainte-Geneviève et Sainte-Barbe. Au total, 53 bibliothèques différentes ont été citées.

3. USAGES

3.1. DOCUMENTS, ÉQUIPEMENTS, SERVICES

Les documents papiers de la BULAC sont un point d'attractivité de la bibliothèque. Ils sont l'objet des 2ème et 3ème usages les plus cités par les répondants. Sur ce point, il faut avoir à l'esprit que l'ordre des usages déclarés varie beaucoup en fonction des profils des répondants.

Les bases de données et les revues électroniques se retrouvent un peu plus bas dans le classement : 17% des usagers viennent pour consulter la documentation électronique (notons que 24% des répondants déclarent par ailleurs se connecter au site web pour consulter les documents électroniques).

Autre résultat intéressant : les répondants sont plus nombreux à venir pour se connecter à internet depuis les PC de la BULAC que pour consulter internet depuis leur propre équipement. Précisons que 12% des répondants se connectent à internet via les équipements de la BULAC **ET** leur propre équipement.

Nous pouvons noter également que les PC de la BULAC sont essentiellement utilisés pour la connexion internet et très peu pour les logiciels qu'ils proposent.

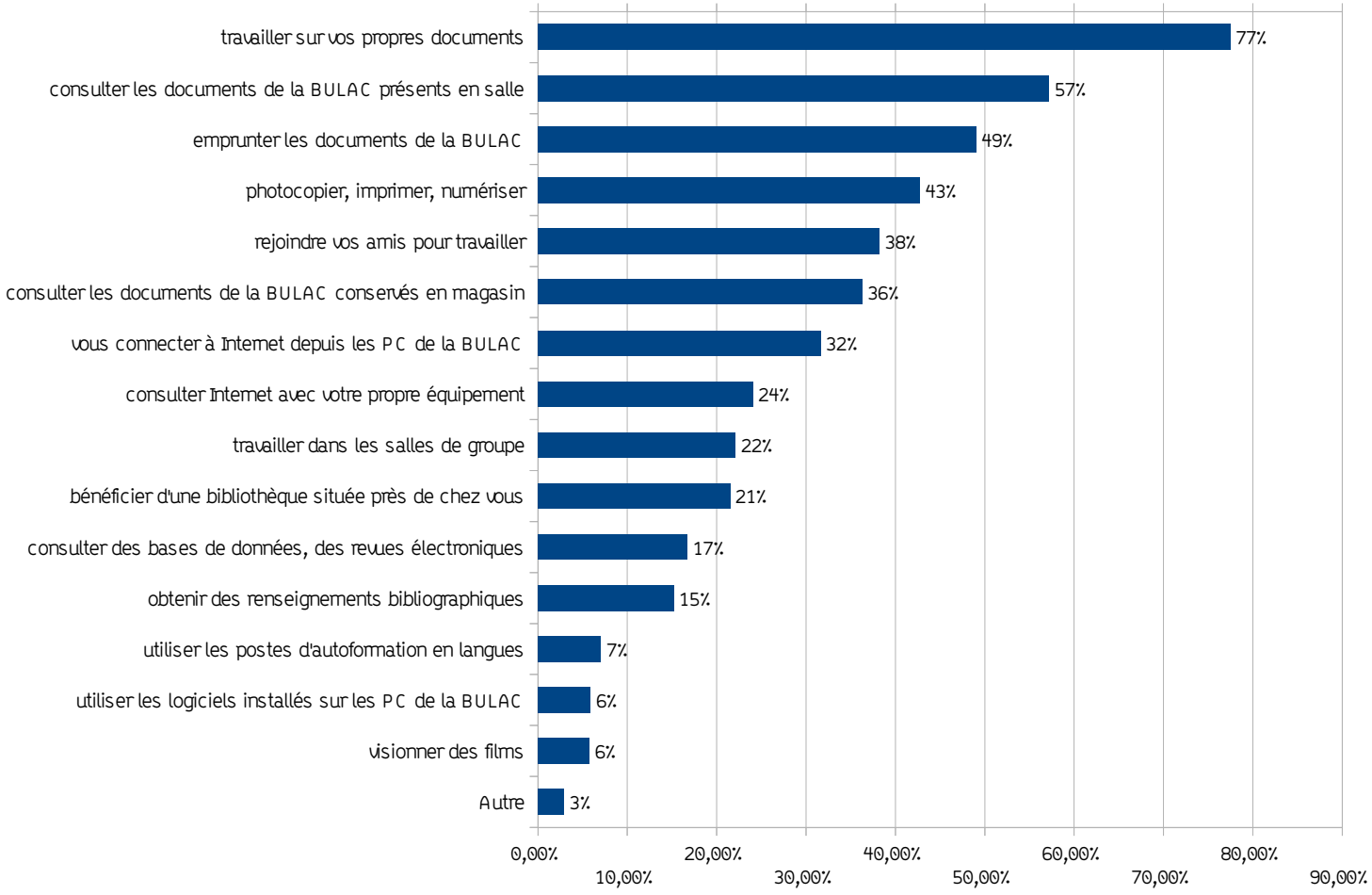
Parmi les « Autres » usages déclarés, sur 42 réponses formulées, 5 évoquent les carrels (dont 2 les carrels de nuit). 14 réponses évoquent le travail personnel, sans document.

Nous n'avons pas exploré précisément les usages multiples et la corrélation entre plusieurs usages. C'est une possibilité pour l'avenir, si l'on souhaite parfaire la description des usagers de la BULAC.

Nous avons cependant comparé quelques données :

- 41% des répondants ont répondu consulter les documents de la BULAC présents en salle ET travailler sur leurs propres documents
- 23,6% des répondants ont répondu consulter les documents en magasin ET travailler sur leurs propres documents
- 33% des répondants ont répondu consulter les documents de la BULAC présents en salle ET consulter les documents en magasin

Vous venez à la BULAC pour (plusieurs réponses possibles)



3.2. LE SITE WEB DE LA BULAC ET LE CATALOGUE

Pour la première question « Vous êtes-vous déjà connecté(e) au site web de la BULAC ? »), il faut qu'une ambiguïté est apparue à propos de la réponse « Oui, pour me renseigner sur les collections de la BULAC ». Beaucoup ont compris cette proposition comme « Oui, pour consulter le catalogue ».

Le site web est très majoritairement consulté pour accéder au catalogue. 1/3 des répondants l'utilisent également pour trouver un renseignement pratique.

36% des répondants ont déclaré s'être déjà connectés au site web de la BULAC pour accéder à leur compte lecteur. Ce résultat mérite qu'on s'y attarde :

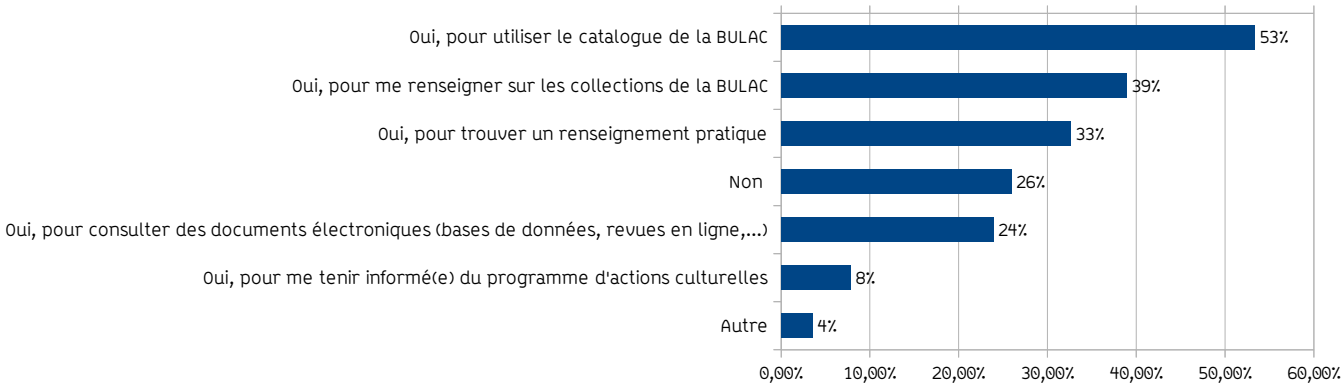
75% des répondants qui ont déclaré venir à la BULAC pour consulter les documents rangés en magasin ont répondu à cette question. Pour les 25% restant, soit ils se font aider par un

tiers (bibliothécaire par exemple), soit ils ne font pas le lien entre se connecter sur son compte lecteur et commander des ouvrages en magasin.

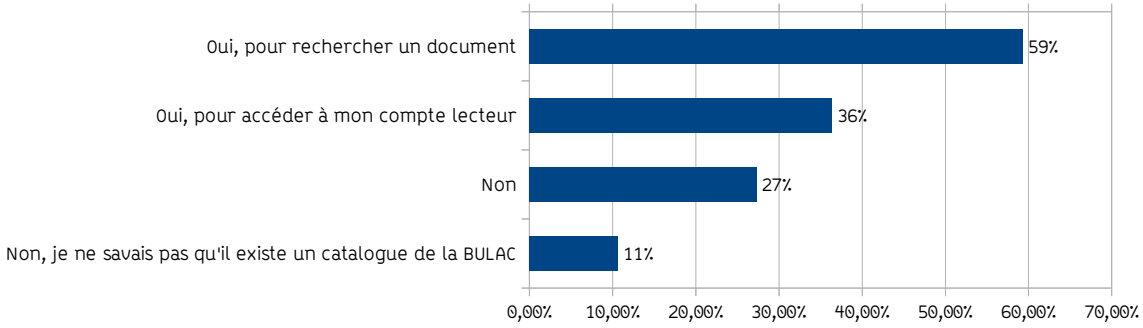
Par ailleurs, parmi les 36% qui ont déclaré se connecter à leur compte lecteur, ¼ n'a pas déclaré consulter les ouvrages en magasin. Donc 9% des répondants utilisent le compte lecteur pour d'autres usages, ce qui laisse une grande marge de progression possible pour l'utilisation du compte-lecteur.

Une très grande majorité (90%) des répondants déclare trouver ce qu'ils cherchent dans le catalogue, (60% ont répondu « Oui, plutôt »).

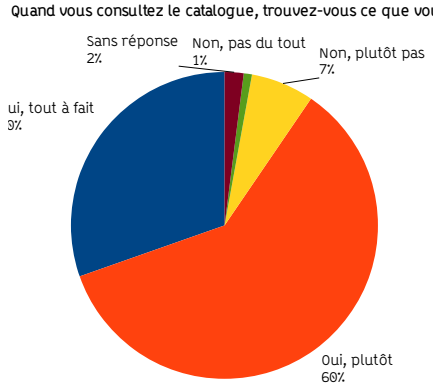
Vous êtes-vous déjà connecté(e) sur le site web de la BULAC ? (plusieurs réponses possibles)



Avez-vous déjà utilisé le catalogue de la BULAC ? (plusieurs réponses possibles)



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



3.3. LES FORMATIONS

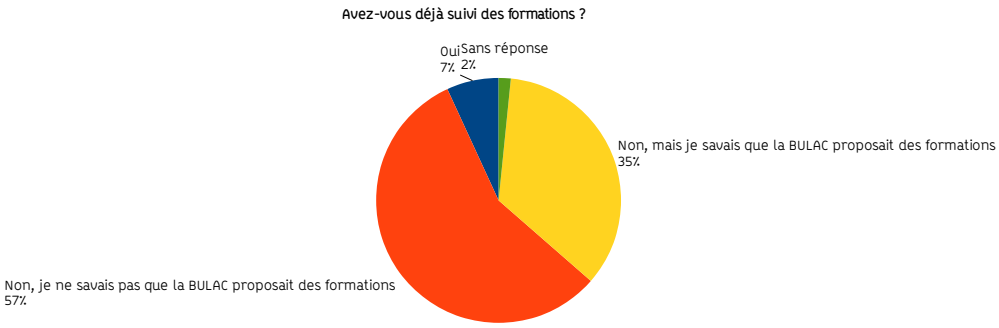
7% des répondants déclarent avoir déjà suivi des formations.

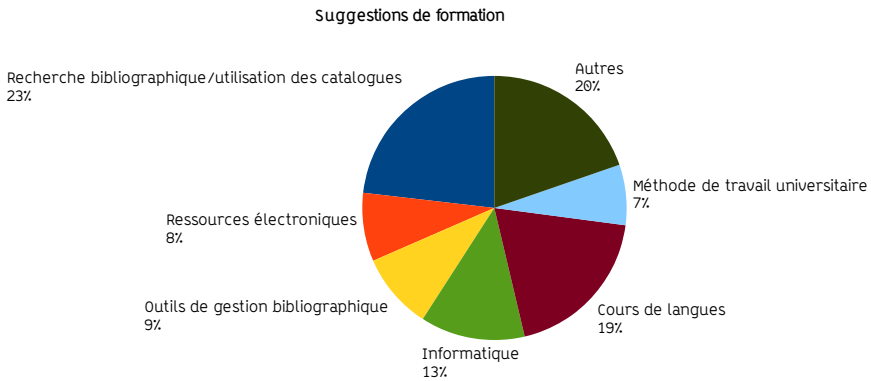
57% des répondants déclarent ne pas savoir que la BULAC propose des formations. Il faut noter qu'au premier semestre, période de l'enquête, la BULAC propose des formations uniquement dans le cadre des formations L1 et M1 de l'INALCO, formations souvent perçues comme des cours. En effet, à la différence du second semestre, aucune communication n'est faite auprès du public de la BULAC.

14% des répondants ont formulé des souhaits de formation (Q0012). La moitié de ces répondants ne sait pas que la BULAC propose des formations.

Les types de formation suggérées sont assez diversifiées.

On peut s'interroger sur les 83 répondants, soit près de 6% des répondants, qui suggèrent des formations déjà dispensées par la BULAC : recherche bibliographique, ressources électroniques et outils de gestion bibliographique.

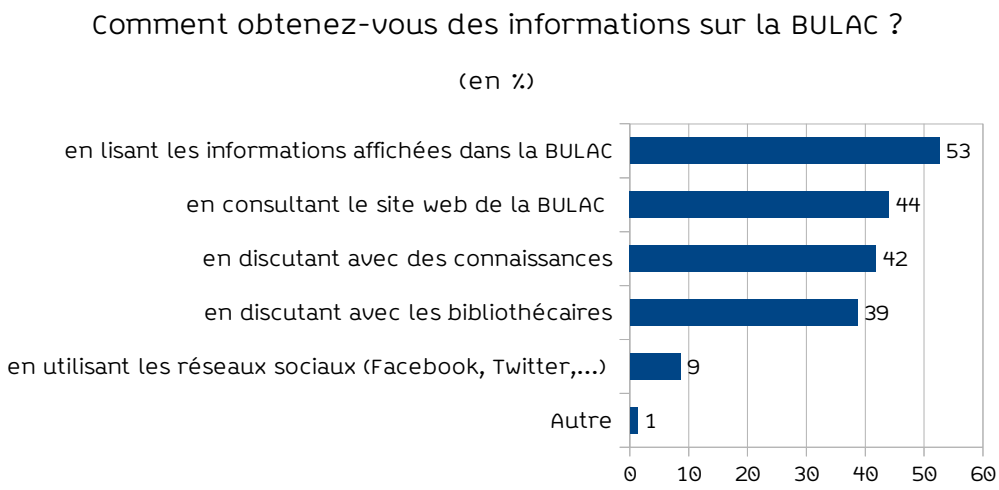




3.4. MODE D'INFORMATION SUR LA BULAC

Les modes d'information sur la BULAC sont diversifiés : si la lecture des affiches est légèrement privilégiée, le site internet, l'échange avec les bibliothécaires ou le « bouche à oreille » fonctionnent également bien.

Les réseaux sociaux en revanche rencontrent peu de succès.



4. SATISFACTION

4.1. PANORAMA GÉNÉRAL

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

- 58 % de satisfaits
- 17% d'insatisfaits
- 25% de sans réponses ou sans opinion

A noter la part importante de « Sans réponses ou sans opinion » qui est liée en grande partie à l'indifférence d'une partie du public face aux collections (presqu'un tiers des répondants n'étudient pas les langues et civilisations couvertes par la BULAC). Si on considère uniquement les répondants qui ont exprimé une opinion, la satisfaction générale s'élève alors à 78%.

3 sujets remportent un large consensus en terme de satisfaction :

- les horaires (83% de satisfaits) et le calendrier des jours d'ouverture (83%)
- le personnel : l'accueil assuré par le personnel (82%) et les renseignements donnés par le personnel (77%)
- l'environnement de travail : la luminosité (92%) et la propreté (88%)

Tous les sujets d'insatisfaction sont minoritaires à l'exception de celui portant sur « Les places disponibles ». Voici, par ordre décroissant, les 5 plus grands sujets d'insatisfaction :

- les places disponibles (67% d'instatisfaits)
- la disponibilité des PC (49%)
- l'ouverture à tous (44%)
- le calme des espaces de travail (26%)
- l'accès au réseau internet (24%)

Enfin se dégagent des sujets qui laissent indifférents une grande part des répondants :

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

4.2. LA PARTICULARITÉ DES QUESTIONS CONCERNANT LES COLLECTIONS

Les questions portant sur les collections reçoivent moins de réponses avec en moyenne : 43% de sans opinions ou sans réponses. En sachant que 67% déclarent s'intéresser aux langues et civilisations que couvre la BULAC, cela fait peu de réponses.

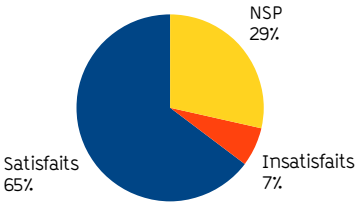
Par contre, pour l'ensemble des questions couvrant les collections, parmi les personnes qui ont exprimé une opinion, on relève 83% de satisfaits contre 17% d'insatisfaits.

Les plus grands sujets de satisfaction sont (calcul fait sur la base des personnes qui ont exprimé une opinion) :

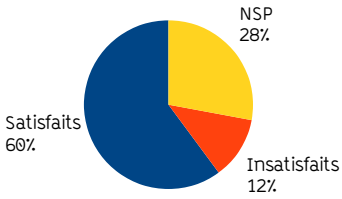
- les documents stockés en magasin (91%) et le nombre de communication possibles (88%)
- les documents présents dans les salles (90%)

4.3. REPRÉSENTATION GRAPHIQUE DES RÉSULTATS

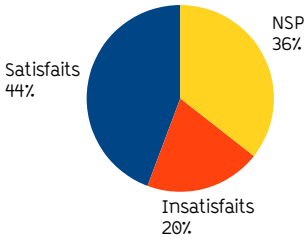
Les documents présents en salle



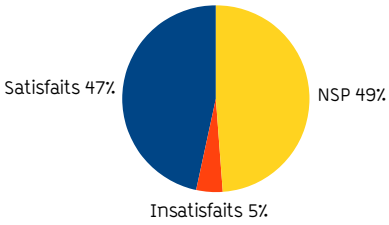
Facilité à trouver les documents en salle



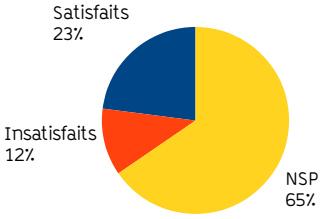
Nombre d'exemplaires



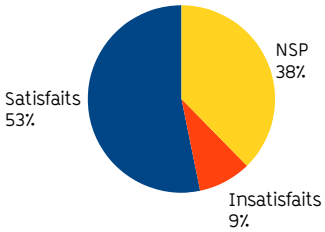
Documents stockés en magasin



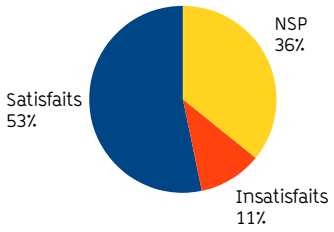
Délai d'arrivée des nouveautés



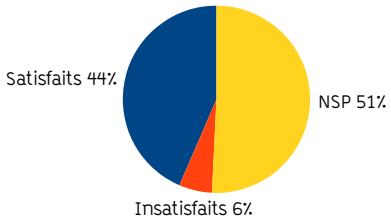
Nombre de documents que vous pouvez emprunter



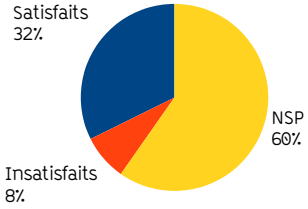
Durée de prêt des documents



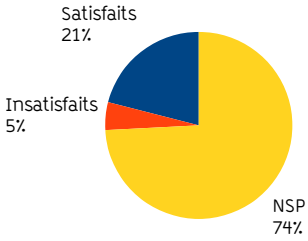
Nombre de documents que vous pouvez demander en magasin



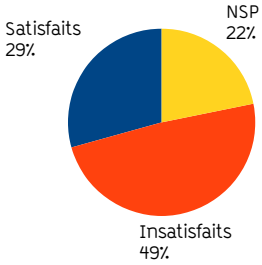
Revues et bases de données électroniques



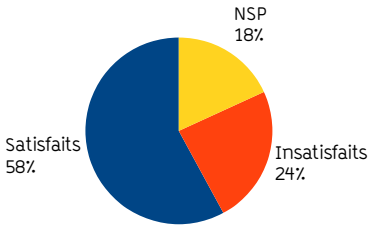
Service d'autoformation en langues



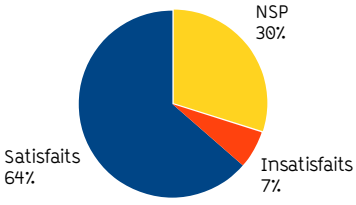
Disponibilité des PC de la BULAC



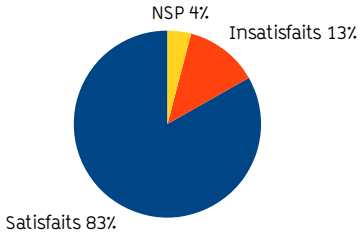
Accès au réseau internet



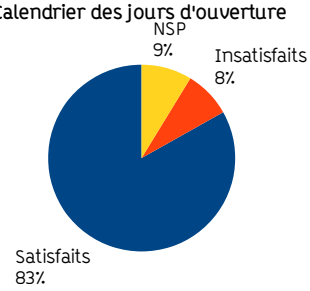
Site web de la BULAC



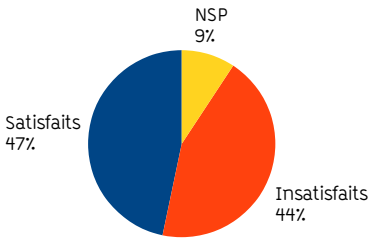
Horaires d'ouverture



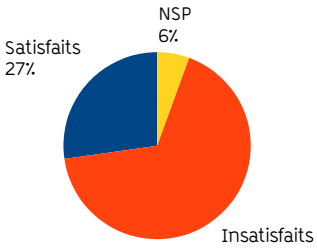
Calendrier des jours d'ouverture



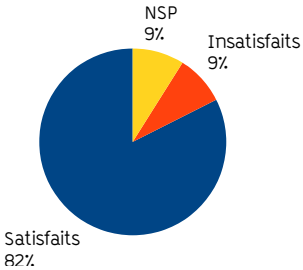
Ouverture à tous



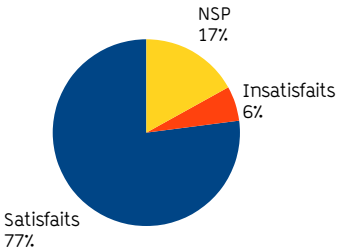
Places disponibles



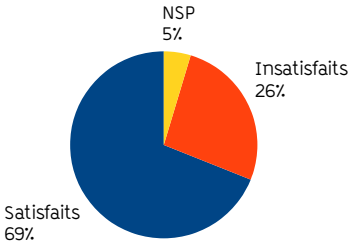
Accueil assuré par le personnel



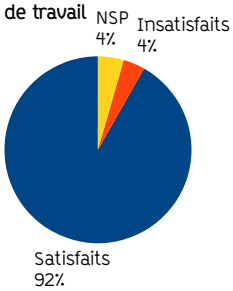
Renseignements donnés par le personnel



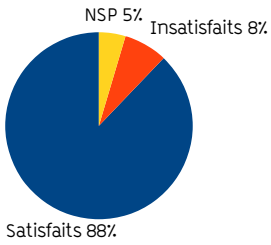
Calme des espaces de travail

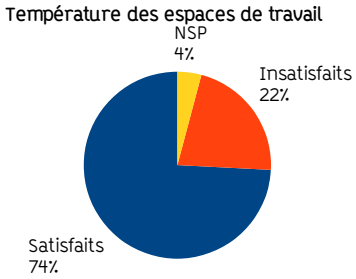


Luminosité des espaces de travail



Propreté de la BULAC





4.4. QUESTION OUVERTE

760 personnes ont répondu à la question 15, soit plus de la moitié des répondants (53%).

Ce groupe est constitué de 712 étudiants (53%), 28 enseignants-chercheurs (51%) et 17 « non universitaires » (47%).

Nous pouvons relever une forte mobilisation des répondants de l'INALCO puisque 410 étudiants de l'INALCO ont fait part de leurs remarques ce qui représente 54% des répondants à cette question.

De la même manière, les 2/3 des « répondants enseignants-chercheurs » (14 sur 21) de l'INALCO ont répondu à cette question.

Par ailleurs, nous constatons que des représentants de chaque établissement ont profité de cette question pour exprimer leurs remarques et suggestions.

Il est intéressant de noter que la nature des remarques et des propositions est souvent déterminée par l'appartenance à tel ou tel établissement et/ou à telle ou telle discipline d'étude ou de recherche.

Nous constatons une fois de plus que deux groupes se distinguent :

- les étudiants orientalistes, plus particulièrement ceux de l'INALCO, insistent sur le manque de places disponibles et la politique d'accès qu'ils souhaiteraient plus exclusive.
- les étudiants non orientalistes, notamment les étudiants de médecine, utilisent le plus souvent cette question pour proposer un élargissement de la politique d'ouverture.

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

1. la question des places de travail (417 réponses) dont :
    - le manque de places disponibles (258)
    - les « réservations sauvages » de places (93)
    - des carrels difficiles à réserver mais rarement occupés (24)
    - ouvrir la réservation des places (carrels et places rez-de-jardin) pour autres usagers (16)

- changer l'accès aux salles de groupe : réservation par tranches horaires, lutter contre la monopolisation individuelle de ces espaces,... (12)
- ouvrir la réservation des places (carrels et places rez-de-jardin) pour master 1 (10)
- satisfaits du système de réservation des places (4)

2. les conditions de travail (271 réponses) dont :
   - une température jugée trop basse dans les salles de lecture, notamment en rez-de-jardin (93)
   - la propreté des toilettes jugée insatisfaisante, plus particulièrement par les femmes (59)
   - des salles de lecture trop bruyantes (53)
   - une cohabitation difficile entre usagers, notamment en rez-de-jardin (40)
   - des bibliothécaires plus présents en salle pour surveiller l' occupation des places et des ordinateurs (19)
   - satisfaits des conditions de travail (7)

3. la politique d'accès (198 réponses) dont :
   - priorité aux inscrits de l'INALCO (85 réponses)
   - priorité aux orientalistes (70 réponses)
   - question de l'accès aux usuels quand plus aucune place de travail disponible (38 réponses)
   - satisfaits de l'ouverture à tous (5 réponses)

4. les horaires et le calendrier d'ouverture (169 réponses) dont :
   - ouvrir la bibliothèque plus tôt (76)
   - ouvrir le dimanche (43)
   - ouvrir tous les étages jusqu'à 22h (22)
   - ouvrir de 8h à 23h (9)
   - satisfaits des horaires proposés (6)
   - ouvrir les jours fériés (6)
   - ouvrir la bibliothèque de nuit à tous (5)
   - prolonger les horaires d'ouverture de la réserve (1)
   - plus de communication au sujet des jours de fermeture exceptionnelle (1)

5. l'accès aux ordinateurs et à Internet (122 réponses) dont :
   - des ordinateurs rarement disponibles (55)
   - proposer un accès au réseau Wifi (47)

- proposer une meilleure connexion (10)
- davantage de cables Ethernet disponibles à la BULAC (7)
- prises Ethernet manquantes ou défectueuses sur certaines tables (2)
- satisfait de l'accès Internet (1)

6. 83 répondants expriment leur satisfaction générale

7. l'offre documentaire (65 réponses) dont :
   - un élargissement de la documentation autour de domaines précis (27)
   - des aménagements à apporter aux collections du libre-accès (20)
   - plus d'exemplaires disponibles des usuels et ouvrages de base (7)
   - renouvellement de certains ouvrages (4)
   - meilleure prise en compte des suggestions d'achat (3)
   - réduire le délai d'arrivée des nouveautés (2)
   - documents magasin manquants (1)
   - accès aux chaines étrangères sur le modèle de la BPI (1)

8. l'accueil du personnel et le règlement intérieur (61 réponses) dont :
   - non satisfaits par l'accueil du personnel (25)
   - satisfaits par l'accueil du personnel (13)
   - autorisation de boire, manger, téléphoner, vapoter (12)
   - supprimer les pénalités liées aux oublis de carte (7)
   - limiter les pauses à 30 minutes (4)

9. les droits de prêt (14 réponses) dont :
   - autoriser le prêt de documents comme les usuels, les dictionnaires, les périodiques (6)
   - ouvrir le prêt à tous les lecteurs (4)
   - augmenter les droits de prêts (2)
   - augmenter les droits de communication (2)

10. le catalogue de la BULAC (13 réponses) dont :
    - erreurs de saisie ou de translittération (9)
    - proposer un résumé des documents (1)
    - proposer une interface de recherche simplifiée (1)

- renforcer la visibilité du lien pour se préinscrire (1)
- mettre à disposition en rez-de-jardin un poste réservé au catalogue (1)

ÉTUDES DÉTAILLÉES

1. ÉTUDE COMPARATIVE ENTRE ORIENTALISTES ET NON-ORIENTALISTES.

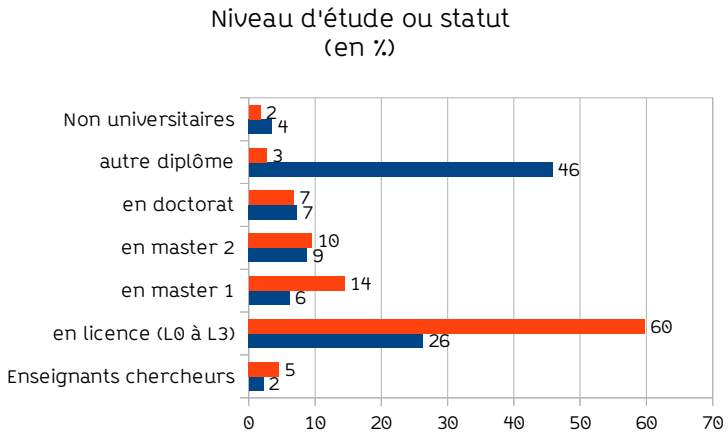
Il semblait évident de faire une première étude comparative entre les usagers orientalistes et les usagers non orientalistes car c'est autour de ce clivage que se cristallise la majorité des plaintes exprimées envers la bibliothèque.

1.1. PROFIL DES RÉPONDANTS DE CES CATÉGORIES

Pour croiser les données nous nous sommes appuyés sur les réponses à la question 21 « Etudiez-vous les langues et civilisations que couvre la BULAC ? »

962 (contre 456) ont répondu « Oui », ils représentent donc 68% des répondants. Ce chiffre peut paraître un peu élevé en comparaison avec les personnes qui déclarent consulter les documents en salle (57%). Doit-on en déduire que certains répondants qui se seraient sentis illégitimes en répondant « Non » ont opté pour une « fausse » déclaration ?

Les orientalistes sont à 83% des étudiants de l'INALCO, à 5% des enseignants-chercheurs, à 4% des étudiants de Paris 1 et à 2% des étudiants de Paris 3, 2% Paris 4 et 2% Paris 7 et 2% des non-universitaires. Ils sont majoritairement en licence (L0, L3), et plus le niveau d'étude augmente plus leur proportion diminue, ce qui semble un peu paradoxal.



1.2. SUJETS DE DIVERGENCE ET DE CONVERGENCE

Sur les questions d'usages et de satisfaction, les résultats sont intimement liés à la nature des collections de la BULAC et à l'adaptation de ces collections aux besoins des deux catégories étudiées. Les différences entre ces catégories se font un peu moins ressentir pour les aspects lieux et services.

1.2.1. Habitudes de fréquentation

Pour ce qui concerne les habitudes, on peut constater que les non orientalistes fréquentent la bibliothèque :

- un peu plus fréquemment (24% viennent tous les jours, contre 17% pour les orientalistes),
- un peu plus le samedi (78% ne viennent du lundi au samedi et le samedi uniquement, contre 47% pour les orientalistes),

- et restent longtemps (63% déclarent rester plus de 5 heures, contre 19% des orientalistes).

1.2.2. Usages

Concernant les usages, sans surprise, les non orientalistes ont des usages très minoritaires des collections et variables des services. Ils utilisent surtout la BULAC comme lieu de travail et de sociabilité, leurs usages majoritaires sont :

- travailler sur leurs propres documents (88%)
- rejoindre leurs amis pour travailler (54%)
- bénéficier d'une bibliothèque près de chez eux (41%)

Pour les orientalistes, les usages sont plus diversifiés. Les usages majoritaires se partagent entre les trois grands aspects que sont les collections, les services et les équipements :

- consulter les documents présents en salle (79%)
- travailler sur leurs propres documents (73%)
- emprunter les documents (69%)
- photocopier, imprimer, numériser (55%)
- consulter les documents rangés dans les magasins (50%)

L'utilisation du catalogue, comme du site web, est corrélée à l'usage que chaque catégorie fait des collections.

De même, concernant les formations, 10% des orientalistes déclarent en avoir déjà suivi contre 2% seulement des non orientalistes.

Enfin, il n'y a pas de différences notables en ce qui concerne le ou les modes de communication utilisés pour s'informer au sujet de la BULAC.

1.2.3. Satisfaction

Ici encore, une certaine logique : les non orientalistes sont majoritairement sans opinion pour ce qui concerne les collections.

On peut souligner que les orientalistes sont aussi majoritairement sans opinion sur le délai d'arrivée des nouveautés (55% NSP) et sur le service d'autoformation (68% NSP). 45% n'expriment pas d'opinion sur les bases de données et revues électroniques.

Les divergences en terme de satisfaction sont :

- l'ouverture à tous : 29% de satisfaits parmi les orientalistes contre 85% parmi les non orientalistes
- les places disponibles : 16% de satisfaits parmi les orientalistes contre 50% parmi les non orientalistes
- la disponibilité des PC de la BULAC : 22% de satisfaits parmi les orientalistes contre 45% parmi les non orientalistes
- le calme des espaces de travail : 64% de satisfaits parmi les orientalistes contre 81% parmi les non orientalistes

D'autres sujets remportent un large consensus pour les deux catégories, qui rejoignent les résultats généraux :

- les horaires (85% de non orientalistes et 83% d'orientalistes satisfaits) et le calendrier d'ouverture (dans le même ordre que précédemment 82% et 85%).
- le personnel : accueil (79% et 85%) et qualité du renseignement (64% de non orientalistes, en sachant que 30% ne se sont pas prononcés, et 84% d'orientalistes).
- les conditions de travail : luminosité (91% et 93%), propreté (86% et 90%) et à un degré moindre la température des espaces de travail (72% et 76%).

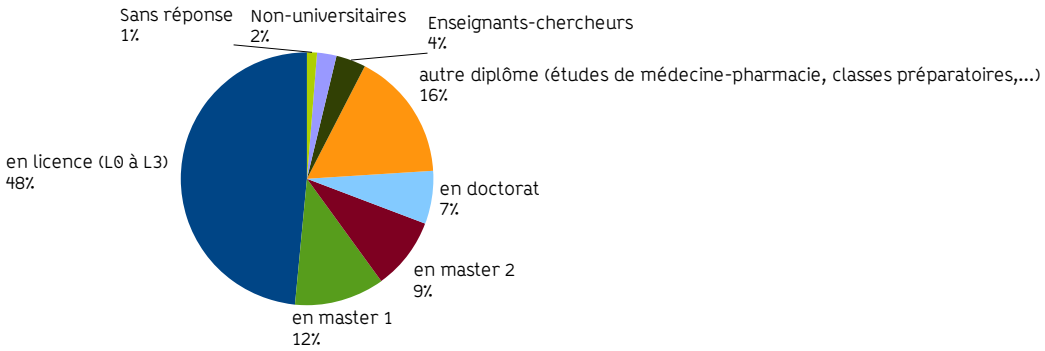
D'une manière générale, les orientalistes expriment davantage d'insatisfaction que les non orientalistes (20% contre 9%). Cette différence s'explique peut-être par le sentiment de légitimité ou non que peuvent éprouver les répondants. Les non orientalistes auraient-ils un peu plus de scrupules à s'exprimer négativement ? Seraient-ils tellement ravis de pouvoir bénéficier de cette bibliothèque qu'ils sont moins sensibles à ses défauts ?

Parallèlement à cela, concernant le calme des espaces de travail, les non orientalistes ne sont que 13% à se déclarer insatisfaits (contre 33% chez les orientalistes). Deux hypothèses : ou les non orientalistes sont moins sensibles au bruit, ou une partie importante des orientalistes partagent le sentiment d'être « dérangés » par une population perçue comme travaillant davantage en groupe et ne respectant pas les règles d'usage du lieu.

2. ÉTUDE COMPARATIVE SELON STATUT OU NIVEAU D'ÉTUDE.

Au-delà du fait que peu de bibliothèques universitaires sont aussi largement ouvertes que la BULAC et qu'il est intéressant d'observer d'un peu plus près comment cohabitent les étudiants de différents niveaux, les enseignants, les chercheurs et le grand public, les droits à la BULAC sont attribués aux usagers selon leur statut et il nous a donc semblé intéressant d'observer si cela est pertinent. Par conséquent, ces résultats méritent d'être précisés par une étude des réponses selon le statut et les établissements d'appartenance.

2.1. PROFILS



70% des licences sont inscrits à l'INALCO, la seconde provenance est Paris 1 (6% des répondants ayant déclarés être en licence).

53% des masters 1 proviennent également de l'INALCO, à ce chiffre s'ajoutent 10% qui ont une double inscription universitaire dont une à l'INALCO. Ensuite viennent les masters 1 de Paris 1 (5%).

31% des masters 2 sont inscrits à l'INALCO et 8% sont en double inscription universitaire. 9% viennent de Paris 1 et 8% de Paris 7.

19% des doctorants sont inscrits à l'INALCO, 13% à Paris 3, 9% à l'EHESS.

Les « autres diplômes » proviennent d'abord de Paris 6 (25%), puis de Paris 7 (14%), des lycées et classes préparatoires aux grandes écoles (12%) et Paris 5 (11%).

Les enseignants chercheurs sont à 38% de l'INALCO, 9% ont déclaré enseigner à Paris 7 (résultats à mettre en relation avec un taux de réponse relativement bas à la question portant sur l'établissement d'enseignement/recherche).

2.2. SUJETS DE DIVERGENCE ET DE CONVERGENCE

Dans cette étude, nous retrouvons entre les « autres diplômes » et les autres catégories, les grandes tendances de l'étude précédente entre les orientalistes et les non orientalistes, les « autres diplômes » étant très majoritairement non orientalistes.

2.2.1. Habitudes de fréquentation

Les enseignants chercheurs fréquentent la bibliothèque moins souvent et moins le samedi que les étudiants. La majorité des étudiants de tous niveaux séjourne à la bibliothèque entre 2 et 5 heures. Par contre les licences sont plus nombreux que les autres à rester sur des temps courts (1 à 2h). A l'inverse ce sont les autres diplômes, suivis des doctorants qui sont les plus nombreux à rester plus de 5 heures.

Les enseignants et les doctorants sont ceux qui fréquentent le plus d'autres bibliothèques, et les licences le moins.

2.2.2. Usages

Si on exclut les « autres diplômes », les usages concernant les collections sont assez bien partagés même si les non universitaires apparaissent aussi un peu en retrait. On peut noter que pour les documents des magasins, plus le niveau d'étude s'élève, plus ils sont consultés (34% des licences les consultent, 51% des masters 1, 54% des masters 2, 76% des doctorants et 73% des enseignants chercheurs).

Les résultats sont plus inégaux concernant les bases de données en ligne que les doctorants (27%) et les masters 1 (25%) sont les plus nombreux à consulter. Viennent ensuite les enseignants chercheurs (20%) et les licences (18%). Enfin les non universitaires (11%) et les « autres diplômes » (1%).

Les non universitaires sont les publics qui utilisent le plus grand nombre d'équipements et de services. Par exemple pour les postes d'autoformation, ils sont 17% contre 10% des licences, 7% des masters 1, 6% des masters 2 et 4% des doctorants. Ce même type d'écart se retrouve sur les autres équipements, tel que le visionnage des films, l'utilisation des logiciels de la BULAC.

Dernier résultat notable : les masters 2 sont les plus nombreux à déclarer venir pour suivre une formation (7% contre 2% pour les masters 1), alors qu'ils ne sont pas les plus nombreux avoir déclaré avoir déjà suivi une formation (10% contre 15% pour les masters 1).

Les doctorants et les enseignants chercheurs ont la proportion la plus forte de répondants qui consultent le catalogue et le site web. C'est peut-être pour cette dernière raison que ce sont ces populations qui utilisent le plus le site web pour s'informer sur la BULAC.

Si les réseaux sociaux sont peu utilisés comme moyen d'information sur la BULAC, on peut noter que plus leur niveau d'étude est élevé, moins les répondants les utilisent.

2.2.3. Satisfaction

Pour ce qui concerne les collections, les « autres diplômes » sont assez indifférents ; on retrouve les résultats tels que dans l'étude précédente.

Concernant les autres catégories et l'ensemble des réponses, les doctorants sont globalement les plus satisfaits (66% d'opinion positive sur l'ensemble des réponses, contre 62% pour les masters 2, 61% pour les enseignants, 60% pour les masters 1, 59% pour les licences et 56% pour les non universitaires). C'est au sujet des collections que les doctorants se démarquent le plus et sont le plus satisfaits.

Les principaux points de divergence que l'on peut noter sont :

- les mêmes points de divergence entre les « autres diplômes » et les autres catégories, qu'entre les orientalistes et le non orientalistes,
- les enseignants chercheurs, au même titre que les « autres diplômes » et les non universitaires sont un peu moins insatisfaits de la disponibilité des PC (ils les utilisent un peu moins aussi),
- les enseignants chercheurs se démarquent sur le sujet des revues et bases de données en ligne. Ils sont 29% à se déclarer satisfaits contre 22% insatisfaits, alors que pour les autres catégories, l'écart est plus grand entre les satisfaits et les insatisfaits en faveur des opinions positives.

Les points de convergence sont identiques à l'étude précédente mais on peut souligner des tendances plus ou moins fortes :

- Ce sont les licences qui sont le moins satisfaits des places disponibles.
- les enseignants et les doctorants sont les moins satisfaits du calme des espaces de travail (à peine plus de 50% à en être satisfait pour plus de 68% pour les autres catégories). Les non universitaires et les autres diplômes sont les plus satisfaits du calme (envie de ne pas se plaindre, absence du sentiment d'être dérangé mais plutôt privilégié d'être accepté ?)
- les doctorants sont les moins satisfaits de la température (cela s'explique peut-être par la température plus fraîche d'espaces comme les carrels ou la salle du rez-de-jardin)

3. LES ETABLISSEMENTS DU GIP

3.1. LES PUBLICS DE L'INALCO

3.1.1. Profils

Les publics de l'INALCO représentent près de la moitié des répondants : 695 étudiants (dont 512 licences, 106 masters 1, 52 masters 2 et 25 doctorants) et 21 enseignant-chercheurs. Nous avons comptabilisé pour cette étude les étudiants ayant une double inscription universitaire dont une à l'INALCO, comme appartenant à l'INALCO.

Ces publics sont très majoritairement féminin chez les étudiants de licence (73%) et de master 1 (69%). Plus le niveau augmente, plus la population se masculinise.

Près du 1/3 des masters 1 se sont inscrits après le 1er septembre 2013.

3.1.2. Habitudes de fréquentation

Si une forte majorité de ces publics ont connu la BULAC en venant à l'INALCO, il faut noter que près d'un enseignant-chercheur sur 5 déclare en avoir pris connaissance lors de ses recherches documentaires.

1 étudiant sur 5 en licence et en master 1 déclare venir tous les jours à la BULAC, près d'un doctorant sur 3.

La majorité des publics déclare venir plusieurs fois par semaine.

Seuls les doctorants et les masters 2 fréquentent majoritairement la BULAC du lundi au samedi : 60% des licences et des enseignant-chercheurs et la moitié des masters ne fréquentent pas la bibliothèque le samedi.

Le moment privilégié par une majorité de lecteurs pour venir travailler est l'après-midi et la durée de séjour varie de 1h à 5 h, hormis pour les doctorants dont près des 2/3 déclarent venir travailler à la BULAC toute la journée.

Les 2/3 des licences déclarent fréquenter uniquement la BULAC, 52% des masters 1.

3.1.3. Usages des services

Les ¾ des publics de l'INALCO déclarent consulter les ouvrages du libre-accès, 92% des doctorants.

La quasi-totalité des enseignants-chercheurs vient pour consulter des ouvrages du magasin, 41% des licences.

Enseignant-chercheurs comme étudiants de licence sont peu nombreux, environ 20%, à venir pour consulter les ressources électroniques (32% des masters 2).

61 étudiants de licence (12% des répondants) déclarent utiliser les postes d'autoformation, 58 étudiants de licence viennent pour visionner des films : serait-ce le même public ?

1/3 des masters et 1/3 des doctorants viennent pour profiter de l'expertise bibliographique des bibliothécaires, seulement 15% des enseignant-chercheurs.

En dehors des M2, les usagers sont plus nombreux à se connecter depuis les PC de la BULAC que depuis leur propre équipement (moins d'1/4 des étudiants de licence) : absence de wifi, sous-équipement des usagers… ?

Environ 2/3 des étudiants utilisent les services de reprographie.

Seulement 1/3 des étudiants de licence et de master déclare rejoindre leur amis pour travailler.

Une très grande partie de ces usagers s'est déjà connectée au site web (88%) pour consulter prioritairement le catalogue, à l'image de 71% des étudiants de licence. 92% des utilisateurs du catalogue déclarent trouver ce qu'ils recherchent.

L'utilisation du compte lecteur est partagée par 81% des enseignant-chercheurs et 44% des étudiants de licence.

Les documents électroniques sont consultés par près de la moitié des doctorants et des étudiants de masters contre le tiers des enseignant-chercheurs et des étudiants de licence.

Plus de la moitié des licences de l'INALCO a déclaré ne pas savoir que la BULAC proposait des formations, 42% des M1.

Mis à part les réseaux sociaux, les différents canaux d'informations sont tous utilisés par les publics de l'INALCO : si les enseignants-chercheurs privilégient le site web (76%) puis la médiation des bibliothécaires (67%), plus de la moitié des étudiants s'informe sur la bibliothèque par le biais des affiches.

3.1.4. Satisfaction

Le taux de satisfaction générale est de 62 %.

Les principaux sujets d'insatisfaction sont :

- les places disponibles (86% du total, 89% des étudiants de licence)
- l' ouverture à tous (72%)
- la disponibilité des ordinateurs (66%)
- le calme des espaces de travail (34% du total des usagers, 48% des doctorants et 48% des enseignant-chercheurs)
- l' accès au réseau Internet (25% du total, 44% des doctorants)
- la température des salles de travail (20% du total, 36% des doctorants)

De façon générale, les publics de l'INALCO sont largement satisfaits par l'offre documentaire de la BULAC.

Il existe cependant quelques motifs d'insatisfaction :

- le délai d'arrivée des nouveautés pour plus de la moitié des enseignant-chercheurs et ¼ des masters 1.
- le nombre d'exemplaires des mêmes titres pour 25 % à 33 % des usagers (en dehors des doctorants).
- ¼ des enseignants-chercheurs et des masters 1 ne se satisfont pas de la documentation proposée dans les salles.
- chez les utilisateurs de ressources électroniques, la moitié des enseignants-chercheurs ainsi que le tiers des masters expriment leur insatisfaction.

A l'image de l'ensemble des répondants, les publics de l'INALCO sont nombreux à rester indifférents aux sujets suivants :

- le service d'autoformation en langues (68%)
- le délai d'arrivée des nouveautés (56% des étudiants)

- les ressources électroniques (47%)

3.2. LES PUBLICS DE L'UNIVERSITÉ PARIS 1 – PANTHÉON SORBONNE

3.2.1. Profils

Majoritairement féminin (60%), le groupe des 72 répondants de Paris 1 est constitué uniquement d'étudiants (42 licence, 21 master et 9 doctorants).

Une minorité (40%) d'entre eux déclare étudier les langues et civilisations de la BULAC.

Si 65% des étudiants de licence et 57% des étudiants de master suivent des études de droit-économie-sciences politiques, 89% des doctorants travaillent sur des sujets de lettres et sciences humaines.

Ce groupe est constitué en grande majorité d'« habitués » (83% inscrits avant le mois de septembre 2013).

Par ailleurs, plus du 1/3 d'entre eux habite à proximité de la BULAC.

3.2.2. Habitudes de fréquentation

La grande majorité de ce groupe d'usagers a connu la BULAC par l'intermédiaire d'une connaissance (64%, 81% pour les licences).

Ils viennent majoritairement plusieurs fois par semaine (54%), entre le lundi et le samedi (72%), de préférence l'après-midi (53%) ou toute la journée (51%).

Plus d'un tiers de ce lectorat déclare venir en soirée (34%).

Ils séjournent au moins 2 heures : les 2/3 des licences et masters restent de 2 à 5 heures tandis que les 2/3 des doctorants préfèrent travailler toute la journée à la BULAC.

Pour 13% de ces usagers, la BULAC est la seule bibliothèque qu'ils fréquentent.

3.2.3. Usages

Ce groupe peut être divisé en 2 catégories d'usagers : d'un côté les licences utilisent les salles de lecture pour travailler sur leurs documents avec leurs amis, de l'autre, les masters et les doctorants profitent de l'offre documentaire de la BULAC.

Ce constat est à relier directement aux profils d'étude des différentes catégories.

A titre d'exemple, tous les doctorants se sont connectés au catalogue pour seulement ¼ des licences.

En termes de mode d'information sur la BULAC, il faut noter que ce groupe d'usagers utilise tous les canaux d'information : les informations affichées sont consultées par plus de la moitié des usagers, le site web par plus des ¾ des doctorants.

3.2.4. Satisfaction

Les motifs d'insatisfaction se rapprochent de ceux de l'ensemble des répondants :

- les places disponibles (55%)
- la disponibilité des PC de la BULAC (29% du total, 43% pour les masters et 44% pour les doctorants)
- l'accès au réseau Internet (26%)
- la température des espaces de travail (22%)

Si les licences sont nombreux à ne pas avoir d'opinion sur l'offre documentaire, cette dernière est plébiscitée par les doctorants dont 66% apprécient notamment les ressources électroniques.

Très satisfaits par la bibliothèque et les services qu'elle propose, une partie des doctorants (22%) n'est pas satisfaite de l'accueil des personnels.

3.3. LES PUBLICS DE L'UNIVERSITÉ PARIS 3 – SORBONNE NOUVELLE

3.3.1. Profils

Groupe formé de 30 répondants (28 étudiants, 2enseignants-chercheurs), très majoritairement féminin (+66%) et dont l'âge moyen est de 28 ans.

Tous ces répondants suivent des études de « Lettres et Sciences Humaines », plus de la moitié (55%) étudiant les domaines couverts par la BULAC.

Ce groupe est constitué en grande majorité d' « usagers habitués » (83% inscrits avant le mois de septembre 2013), 20% d'entre eux habitent à proximité de la BULAC.

3.3.2. Habitudes de fréquentation

Ces lecteurs ont connu prioritairement la BULAC par le biais de leurs connaissances (40%) ou lors de leurs recherches documentaires (27%).

La moitié d'entre eux déclare venir plusieurs fois par semaine de préférence entre le lundi et le samedi (60%), l'après-midi (47%) ou toute la journée (47%) pour y rester au moins 2 heures (63% de 2 à 5 heures, 37% plus de 5 heures).

2 étudiants déclarent ne pas fréquenter d'autre bibliothèque que la BULAC.

3.3.3. Usages des services

Ils viennent avant tout pour profiter de l'offre documentaire imprimée : près des ¾ d'entre eux consultent les documents du libre-accès, les 2/3 ceux du magasin, et 60% empruntent de la documentation.

Ces usagers se connectent depuis leur propre équipement (37%) plutôt que depuis les PC de la BULAC (27%).

Près du ¼ d'entre eux utilise les salles de groupe.

Seuls 2 étudiants ne se sont jamais connectés au site web, service avant tout utilisé pour consulter le catalogue (83%) et son compte lecteur (60%), mais aussi pour trouver un renseignement pratique (47%) ou, dans une moindre mesure, consulter la documentation électronique (20%).

Enfin, il faut noter que les lecteurs de Paris 3 utilisent toute la gamme de canaux d'information : de préférence le site web (63%) puis les affiches (53%) mais aussi les réseaux sociaux (17%).

3.3.4. Satisfaction

En tête des motifs d'insatisfaction se trouvent :

- les places disponibles (67%)
- l'accès au réseau Internet (40%)
- la disponibilité des PC de la BULAC (37% du total des réponses, 52% des personnes ayant une opinion)

- la documentation électronique (23% du total, 47% des personnes ayant une opinion)

Les usagers de Paris 3 plébiscitent l' accueil des personnels et la qualité des informations transmises par ceux-ci (100%).

De la même façon, à l'exception d'un lecteur, tous expriment leur satisfaction quant aux horaires d'ouverture et le calendrier des jours d'ouverture.

Les conditions de travail offertes par le lieu BULAC recueillent elles aussi une forte majorité de personnes satisfaites : luminosité (97%), propreté (80%), calme (77%).

A l'exception du délai d'arrivée des nouveautés (35% d'insatisfaits chez les usagers exprimant une opinion), l'offre de services en matière de documentation est appréciée par une grande majorité d'usagers (minimum de 70% de satisfaits).

3.4. LES PUBLICS DE L'UNIVERSITÉ PARIS 4 – SORBONNE

3.4.1. Profils

Majoritairement féminin (55%), le groupe des 24 répondants de Paris 4 est formé uniquement d'étudiants (9 licences, 9 masters et 6 doctorants).

Ils sont 62% à déclarer étudier les langues et civilisations des domaines de la BULAC.

Près du tiers d'entre eux s'est inscrit à partir du mois de septembre 2013.

Ils sont aussi 30% à déclarer habiter à proximité de la BULAC.

3.4.2. Habitudes de fréquentation

Les licences ont connu le plus souvent la BULAC par l'intermédiaire d'une connaissance contrairement aux masters et aux doctorants dont les recherches documentaires ou leurs enseignants les ont orientés vers la BULAC.

Ce groupe d'usagers fréquente moins souvent la BULAC que des groupes venant d'autres universités : la moitié d'entre eux déclare venir plusieurs fois par mois, voire moins souvent.

Majoritairement, ces lecteurs viennent pour travailler toute la journée (54%) ou l'après-midi (45%), le plus souvent pour une durée excédant 5 heures (54%).

3.4.3. Usages

Les 2/3 d'entre eux viennent pour utiliser l'offre documentaire de la bibliothèque : 66% consultent les documents du libre-accès, 63% empruntent ou consultent les documents du magasin.

Plus des ¾ des usagers de Paris 4 se sont connectés au site web et au catalogue et la moitié consulte son compte lecteur.

C'est en discutant avec les bibliothécaires ou en consultant le site web (58%) que la majorité de ce groupe accède à l'information de la bibliothèque, ils sont aussi nombreux (45%) à lire les informations affichées.

3.4.4. Satisfaction

En dehors des sujets récurrents d'insatisfaction comme les places disponibles (41%), la disponibilité des PC pour (37%), l'accès au réseau internet (33%) ou encore la température des espaces de travail (29%), il est intéressant de noter que 29% des lecteurs de Paris 4 estiment qu'il est difficile de trouver des documents du libre-accès.

Par ailleurs, l'équipement, le travail des personnels (83% satisfaits par l'accueil), la politique d'ouverture (87% pour les horaires comme le calendrier) ainsi que la qualité de l'offre documentaire (0% d'insatisfaits) font l'objet d'un véritable plébiscite.

3.5. LES PUBLICS DE L'UNIVERSITÉ PARIS 7- DIDEROT

3.5.1. Profil

Ce groupe d'usagers est constitué de 72 personnes dont 67 étudiants (24 L0-M1, 16M2-D et 32 autres diplômes) et 5 enseignants-chercheurs.

Plus des ¾ des interrogés déclarent ne pas étudier les domaines INALCO (60% des LMD contre 97% des autres diplômes)

Public diversifié dont plus de la ½ suivent des études de médecine, ⅓ en LSH et 10% en sciences

Un ⅓ d'entre eux se sont inscrits à la rentrée de septembre 2013.

3.5.2. Habitudes de fréquentation

Près de ¾ des usagers ont connu la BULAC par l'intermédiaire d'une connaissance (94% des « Autres Diplômes »).

Plus d'un ¼ vient tous les jours et 44% plusieurs fois par semaine.

Une grande majorité de ces lecteurs (70%) vient du lundi au samedi.

La majorité de ces usagers séjournent au moins 2 heures (70% déclarent venir pour plus de 5 heures) ; ou toute la journée (62,50%), ou à partir de l'après-midi et en soirée.

Il est très intéressant de noter que près d'un ¼ des usagers de Paris 7 fréquente uniquement la BULAC (43% des M2-D).

3.5.3. Usages

Composé en majorité de lecteurs n'étudiant pas les domaines de la BULAC, ce groupe se caractérise avant tout par un usage limité de la bibliothèque :

- travailler sur ses documents (+90%)
- rejoindre ses amis pour travailler (44%)
- bénéficier d'une bibliothèque près de chez soi (37%)

Cependant, les M2-D se distinguent du reste des étudiants de Paris 7 en profitant plus largement des services de la BULAC :

- près de 20% du total des lecteurs déclarent consulter les documents du libre-accès contre 62,50% des M2-D
- 15% de ce groupe déclarent emprunter *versus* 43% des M2-D
- la moitié des répondants s'est connecté au site web (1/3 pour trouver un renseignement pratique, ¼ pour consulter le catalogue) *versus* 80% des M2-D

Il faut noter que 70% des M2-D ne savent pas que la BULAC propose des formations (doit-on penser à renforcer la communication autour des formations mutualisées au sein du PRES Paris Cité ?).

Le canal d'information prioritaire reste les affiches (50%) devant la médiation d'une connaissance (45%).

3.5.4. Satisfaction

Les places disponibles (60%), la disponibilité des PC (34%), la température (29%) et l'accès au réseau (25%) restent des sujets d'insatisfaction pour une partie importante des publics de Paris 7.

Il faut noter que 28% des « Autres diplômes » ne sont pas satisfaits par l'accueil des personnels.

Près d' ⅓ des doctorants ne se satisfont pas du calme des espaces de travail.

Plus de 60% des étudiants de Paris 7 ne se sentent pas concernés par l'offre documentaire (+80% pour les ressources électroniques).

Seulement ⅓ des usagers sont satisfaits par la disponibilité des PC-BULAC

Par contre, la politique d'ouverture est largement plébiscitée (87% pour les horaires, 85% pour l'ouverture à tous).

3.6. LES PUBLICS DE L'ECOLE DES HAUTES ETUDES EN SCIENCES SOCIALES (EHESS)

3.6.1. Profils

Groupe de 24 répondants composé de 21 étudiants et 3 enseignants-chercheurs, très majoritairement féminin (19 femmes) dont l'âge moyen est de 28 ans pour les étudiants et de 41 ans pour les enseignants-chercheurs ; la plupart des répondants (20) sont orientalistes.

Groupe d'usagers habitués dont plus de la moitié s'est inscrit plus d'un an avant l'enquête.

Si seulement 4 répondants, sans doute les 4 personnes habitant dans le 13ème, déclarent venir pour profiter d'une bibliothèque située à proximité de leur domicile, il est intéressant de noter que le 1/3 des répondants habitent dans le département du Val-de-Marne 94 (RER).

En dehors des réseaux sociaux, tous les canaux d'information ont joué à parts égales pour leur faire connaître la BULAC (recherches documentaires, enseignants, connaissances, venue à l'INALCO).

3.6.2. Habitudes

Majoritairement, ces usagers viennent plusieurs fois par semaine entre le lundi et le samedi mais nous pouvons noter qu'un tiers d'entre eux sont des usagers moins réguliers (plusieurs fois par mois voire moins souvent).

Si l'usage majoritaire est de venir l'après-midi, toutes les tranches horaires sont largement citées, 3 répondants déclarent venir la nuit.

Lors de leur venue à la BULAC, ces lecteurs travaillent tous plus de 2 heures, la moitié d'entre eux toute la journée.

3 usagers de l'EHESS ne fréquentent pas d'autres bibliothèques que la BULAC.

3.6.3. Usages

La première motivation de ce groupe est d'utiliser les ressources documentaires.

Ils empruntent (20) tout autant qu'ils consultent les fonds des magasins (21), et dans une moindre mesure utilisent les documents du libre-accès (15).

Ils sont plus nombreux à consulter Internet depuis leur propre équipement (13) plutôt que depuis les postes BULAC (7).

Plus d'un tiers de ce groupe reconnaît venir rejoindre ses amis pour travailler, un ¼ travaille dans les salles de groupe.

Les ressources électroniques sont utilisées par un ¼ d'entre eux.

Tous se connectent au site web pour consulter le catalogue, plus des ¾ utilisent leur compte lecteur ; le tiers d'entre eux y consulte aussi des ressources électroniques ou se renseigne sur le programme d'actions culturelles.

En dehors des réseaux sociaux, tous les canaux d'information sont utilisés par au moins la moitié des répondants.

3.6.4. Satisfaction

A l'image des autres catégories d'usagers, les publics de l'EHESS expriment leur insatisfaction au sujet des places disponibles (15) et de la disponibilité des PC de la BULAC (13). Par ailleurs, ils sont nombreux à ne pas se satisfaire de la température des espaces de travail (12 des 21 étudiants), du calme des espaces de travail (10) et de l'ouverture à tous (10).

Les horaires d'ouverture, le calendrier des jours d'ouverture et l'accueil des personnels recueillent la satisfaction de la quasi-totalité des répondants.

Si les publics de ce groupe sont satisfaits dans leur grande majorité par l'offre documentaire, il faut cependant noter que :

- le délai d'arrivée des nouveautés n'est pas satisfaisant pour plus du tiers des lecteurs ayant exprimé une opinion.
- la moitié des usagers de l'EHESS exprimant une opinion au sujet de l'offre de ressources électroniques ne juge pas celle-ci satisfaisante.

3.7. LES PUBLICS DE L'ECOLE PRATIQUE DES HAUTES ÉTUDES (EPHE)

3.7.1. Profils

Groupe de 10 répondants constitué de 9 étudiants et 1 enseignant-chercheur (5 hommes et 5 femmes) dont l'âge moyen est de 35 ans et qui étudient tous, à l'exception d'un usager, les domaines couverts par la BULAC.

Tous se sont inscrits avant le mois de septembre 2013, la grande majorité dans les 9 mois suivant l'ouverture de la BULAC.

Près de la moitié d'entre eux a profité de recherches documentaires pour connaître la BULAC.

3.7.2. Habitudes de fréquentation

Majoritairement, ils viennent plusieurs fois par semaine, le matin ou l'après-midi (1/3 déclare venir toute la journée) pour une durée comprise entre 2 et 5 heures.

1 répondant déclare ne pas fréquenter d'autres bibliothèques que la BULAC.

3.7.3. Usages des services

En dehors d'une seule personne, tous viennent pour profiter de l'offre documentaire disponible en salle comme en magasin, et emprunter. Intéressant de noter que seuls 2 répondants sur les 9 interrogés déclarent travailler sur leurs propres documents.

Près de la moitié de ce groupe déclare profiter des services de reprographie et 1/3 de la connexion Internet avec leur propre équipement.

Tous se sont connectés au site web pour utiliser le catalogue, les ¾ leur compte lecteur ; 1/3 d'entre eux consulte les ressources électroniques.

3 répondants ont déjà suivi des formations de la BULAC.

S'ils choisissent presque tous le site web pour s' informer sur la BULAC, aucun n'opte pour les réseaux sociaux.

3.7.4. Satisfaction

La médiation des personnels et le site web recueillent une unanime satisfaction des usagers de l'EPHE tout comme, à un degré moindre, l'offre documentaire et les conditions d'accès à celle-ci (9 sur 10 répondants).

Par contre, près de la moitié des répondants de l'EPHE ne juge pas les salles de travail suffisamment calmes.

Un tiers des usagers de l'EPHE se montre insatisfait par les places disponibles et l'ouverture à tous de la BULAC.

Le service d'autoformation laisse indifférent plus de la moitié de ces usagers ; par ailleurs, un tiers d'entre eux n'émet pas d'avis sur les ressources électroniques.

4. LES PUBLICS NON UNIVERSITAIRES

4.1.1. Profil

Ce groupe d'usagers est constitué de 35 répondants majoritairement masculins (65%) dont l'âge moyen est de 43 ans.

Plus du tiers de ce public déclare vivre à proximité de la BULAC.

Près de la moitié de cette catégorie d'usagers déclare étudier les langues et civilisations que couvre la BULAC.

Ce groupe est surtout formé d'usagers habitués au lieu puisque 20 % seulement se sont inscrits depuis la rentrée universitaire 2013.

4.1.2. Habitudes de fréquentation

Si près de la moitié de ces publics viennent plusieurs fois par semaine, les publics occasionnels sont aussi plus représentés chez les non universitaires (15 % contre 6 % de l'ensemble des répondants).

Ces publics fréquentent majoritairement la bibliothèque l'après-midi (45%) ou en soirée (37 % contre 28 % de l'ensemble des répondants).

Leur durée de séjour correspond sensiblement à celle de l'ensemble des répondants : ils restent au moins une heure et l'usage majoritaire est compris entre 2 et 5 heures.

Aucun n'a déclaré fréquenter la BULAC uniquement le samedi.

4.1.3. Usages

Tous les services proposés par la BULAC sont utilisés par ce groupe d'usagers.

Ainsi, près de la moitié d'entre eux déclare consulter les documents présents en salle, utiliser les postes informatiques de la BULAC pour se connecter à Internet.

Si ces déclarations restent faibles, il faut tout de même noter que ce groupe d'usagers représente le plus gros utilisateur des « services en retrait » comme les postes d'autoformation (17 % contre 7 % du total des répondants), le visionnage de films (14 % contre 6%), l'utilisation des logiciels installés sur les PC de la BULAC (14 % contre 6%).

Les ¾ d'entre eux se sont connectés au site web de la BULAC, à noter que 15 % d'entre eux ont recherché des informations sur le programme d'actions culturelles (contre 8 % du total des répondants).

Si la moitié d'entre eux utilise le catalogue, près du ¼ de ces utilisateurs déclarent rencontrer des difficultés lors de leurs recherches documentaires (contre 8 % du total des répondants).

Pour recueillir des informations sur la bibliothèque, ils privilégient l'affichage (61%) puis le site web (36%).

4.1.4. Satisfaction

Les non universitaires sont au diapason de la satisfaction générale avec un taux de 58 %, 68 % en excluant les items recueillant une majorité de « sans réponse ».

Les sujets d'insatisfaction restent les places disponibles (47%), les PC disponibles (30%) et l'accès au réseau Internet (22%).

Au palmarès des questions recueillant les plus forts taux de satisfaction figurent :

- la luminosité des espaces de travail (86%)
- l'accueil assuré par le personnel (83%)
- le calendrier des jours d'ouverture (83%)

ET APRÈS

1. COMMUNIQUER LES RÉSULTATS

1.1. AUPRES DES MEMBRES DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU GIP-BULAC

Une synthèse du déroulement de l'enquête et des résultats a été présentée à l'Assemblée générale du Groupement d'Intérêt Public(GIP) – BULAC , le 17 mars 2014.

1.2. AUPRÈS DE L'ÉQUIPE

Une réunion générale d'information des personnels est prévue le 13 mai 2014.

1.3. AUPRÈS DES PUBLICS

Ce document est accessible sur le site web de la BULAC ainsi que sur le site web dédié à l'enquête de publics 2013.

La campagne officielle d'information en direction des publics commencera le 14 mai 2014 avec la diffusion d'une synthèse de ces résultats (site web, affichage, réseaux sociaux).

Une séance de restitution est prévue dans l'auditorium lors de la première semaine du mois de juin 2014 (date à venir) pour permettre aux publics de rencontrer les représentants de la BULAC.

2. ET SE LES APPROPRIER

Nous travaillons dès à présent à l'organisation d'études qualitatives pour mieux connaître des catégories de publics précises comme :

- les enseignants-chercheurs
- les utilisateurs de carrels
- les publics en situation de handicap

Par ailleurs, cette enquête a révélé ou confirmé que certains services tardaient à trouver leur public. Là encore, nous étudions la possibilité de mettre en place des enquêtes qualitatives visant à préciser les attentes et les éléments favorables à une plus forte utilisation des services suivants :

- les ressources électroniques
- l'autoformation en langues
- le visionnage de films
- l'utilisation du compte lecteur

3. POUR MIEUX REPONDRE AUX BESOINS DES PUBLICS

Un plan d'action est en cours d'élaboration et sera diffusé aux publics (site web, affichages) au cours du mois de mai 2014, avant la séance de rencontre-restitution prévue dans l'auditorium.

ANNEXES

1. QUESTIONNAIRE

La BULAC et vous ?

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.

QUESTIONNAIRE 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 RÈGLE GÉNÉRALE, VOUS VENEZ À LA BULAC :

☐ tous les jours ☐ plusieurs fois par semaine
☐ plusieurs fois par mois ☐ moins souvent

3. EN RÈGLE GÉNÉRALE, VOUS FRÉQUENTEZ LA BULAC :

☐ entre le lundi et le vendredi ☐ entre le lundi et le samedi
☐ le samedi uniquement

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

☐ le matin ☐ l'après-midi ☐ en soirée
☐ toute la journée ☐ la nuit (après 22h)

5. EN RÈGLE GÉNÉRALE, COMBIEN DE TEMPS RESTEZ-VOUS ? (PLUSIEURS REPONSES 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 :

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 me renseigner sur les collections de la BULAC
☐ Oui, pour consulter des documents électroniques (bases de données, revues en ligne...)
☐ Oui, pour trouver un renseignement pratique
☐ Oui, pour me tenir informé(e) du programme d'actions culturelles
☐ Oui, pour utiliser le catalogue de la BULAC
☐ Oui, pour d'autres utilisations, merci de préciser :

9. AVEZ-VOUS DÉJÀ UTILISÉ LE CATALOGUE DE LA BULAC ? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

☐ Oui, pour rechercher un document
☐ Oui, pour accéder à mon compte lecteur
☐ Non
☐ Non, je ne savais pas qu'il existe un catalogue de la BULAC

10. 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

11. 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 savais que la BULAC proposait des formations

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

13. 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 d'autres moyens d'information, merci de préciser :

TSVP ➔

Votre satisfaction

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

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait	Sans opinion
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					
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					

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

BULAC
[LIRE] [TROUVER] [APPRENDRE] [TRAVAILLER]
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 (cil@bulac.fr).

Votre profil

16. GENRE : ☐ Masculin ☐ Féminin

17. ANNÉE DE NAISSANCE : ----------

18. CODE POSTAL : ----------

19. ÊTES-VOUS ?

☐ Étudiant(e) : ☐ Licence (L0 à L3)
☐ Master 1
☐ Master 2
☐ Doctorat
☐ Autre diplôme (études de médecine-pharmacie, classes préparatoires,...)

➔ Votre établissement d'étude :

☐ Enseignant-chercheur

➔ Votre établissement d'enseignement/de recherche :

☐ Non-universitaire

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

☐ Lettres, sciences humaines et sociales
☐ Sciences économiques, politiques et juridiques
☐ Sciences et techniques
☐ Santé

21. ÉTUDIEZ-VOUS LES LANGUES ET CIVILISATIONS QUE COUVRE LA BULAC ?

☐ Oui ☐ Non

22. QUAND VOUS ÊTES-VOUS INSCRIT(E) À LA BULAC LA PREMIÈRE FOIS ?

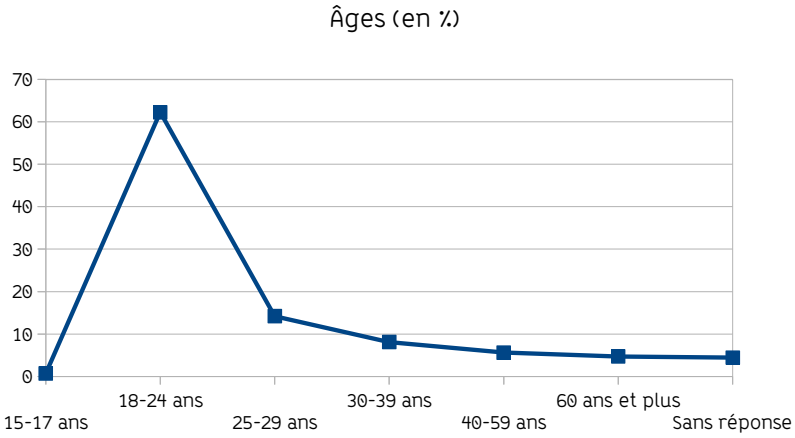
☐ avant le mois de septembre 2012
☐ entre le 1er septembre 2012 et le 31 août 2013
☐ après le 1er septembre 2013

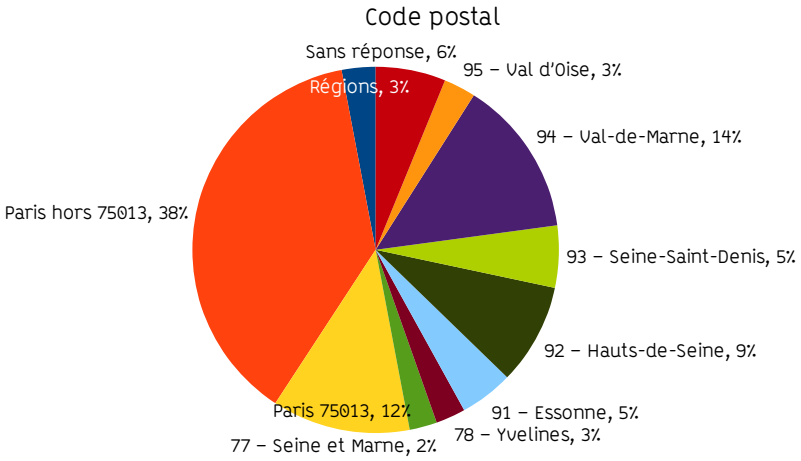
Nous vous remercions d'avoir bien voulu répondre à ce questionnaire. Les résultats seront publiés sur notre site web : www.bulac.fr.

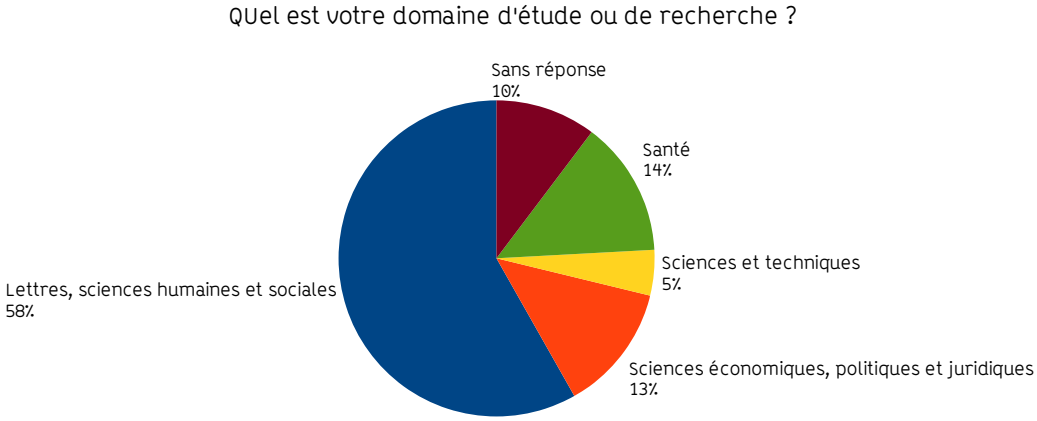
TSVP ➔

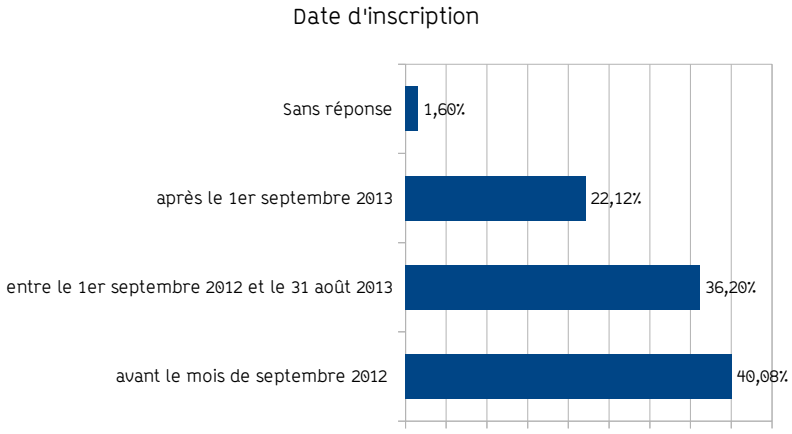
2. RÉSULTATS GÉNÉRAUX

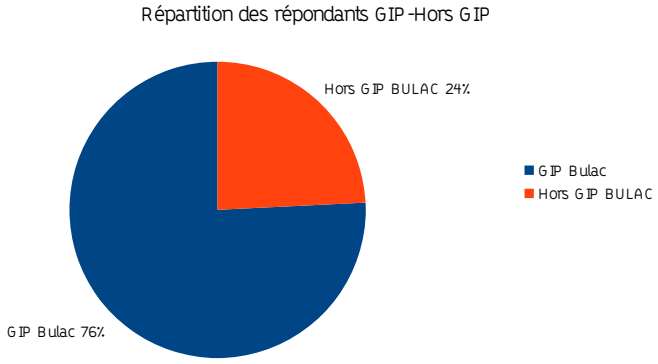
2.1. PROFIL








Date d'inscription
Sans réponse
1,60%
après le 1er septembre 2013
22,12%
entre le 1er septembre 2012 et le 31 août 2013
36,20%
avant le mois de septembre 2012
40,08%


Répartition des répondants GIP-Hors GIP
Hors GIP BULAC 24%
GIP Bulac 76%
GIP Bulac
Hors GIP BULAC

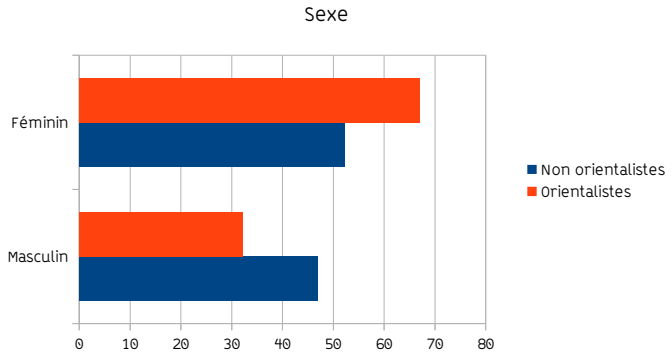
3. ETUDES COMPARATIVES

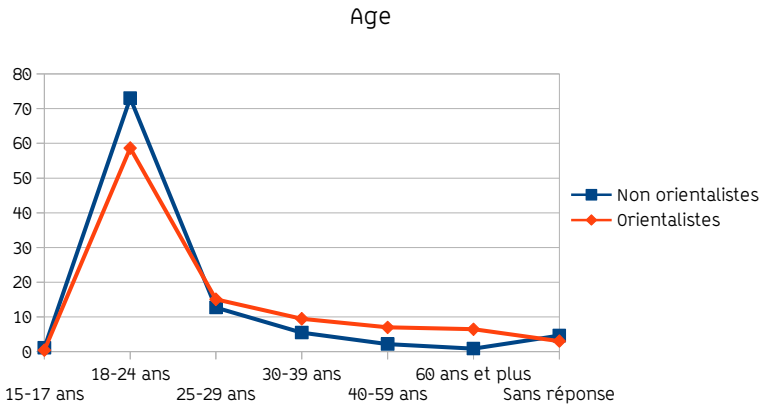
3.1. ÉTUDE COMPARATIVE ORIENTALISTES, NON ORIENTALISTES

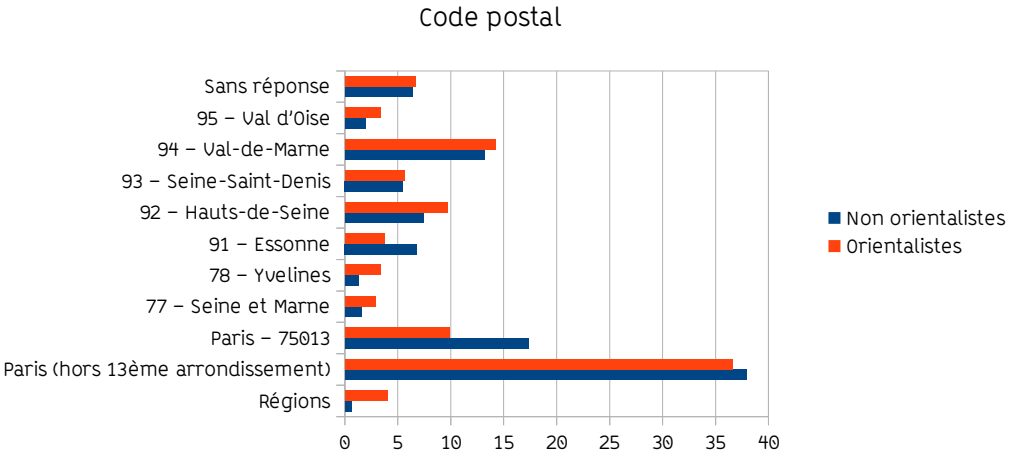
962 personnes ont répondu « Oui » à la question 21 « Etudiez-vous les langues et civisliations que couvre la BULAC, ce sont les « orientalistes ». Ils représentent 68% des répondants.

Les résultats sont ici toujours exprimés en pourcentage.

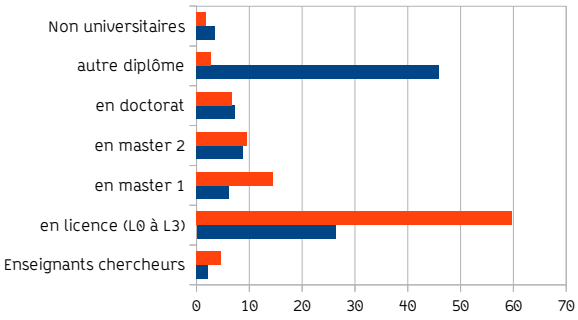
3.1.1. Profil





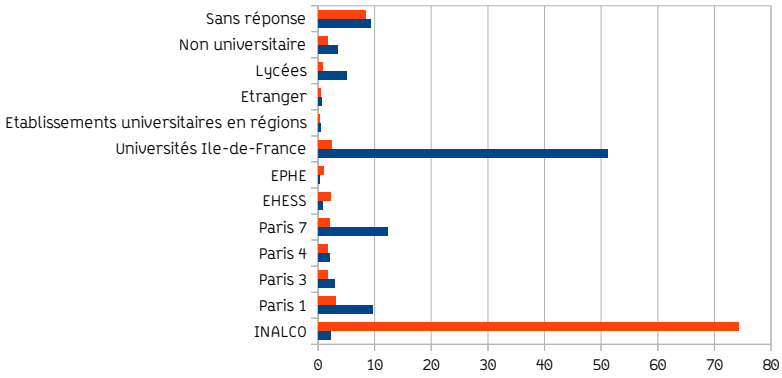


Niveau d'étude ou statut

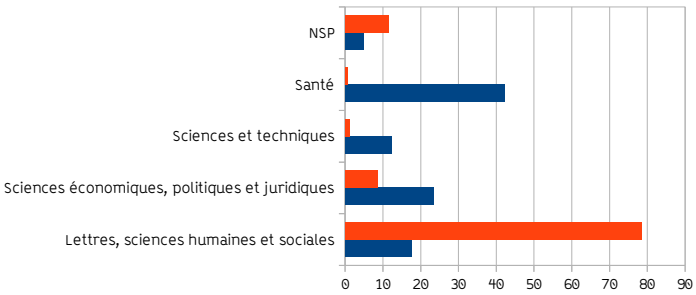


Non orientalistes
Orientalistes

Etablissement d'appartenance

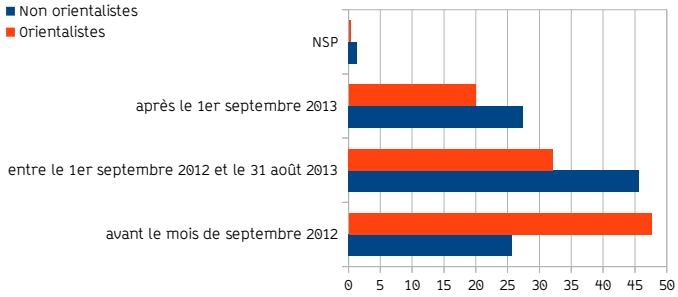


Quel est votre domaine d'étude ?



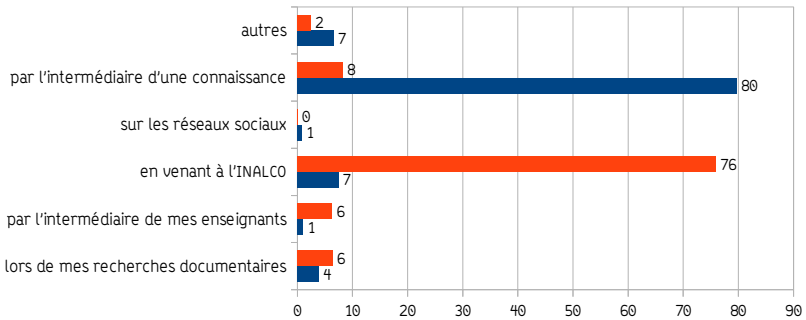
Quand vous êtes-vous inscrit à la BULAC pour la première fois ?

Non orientalistes
Orientalistes



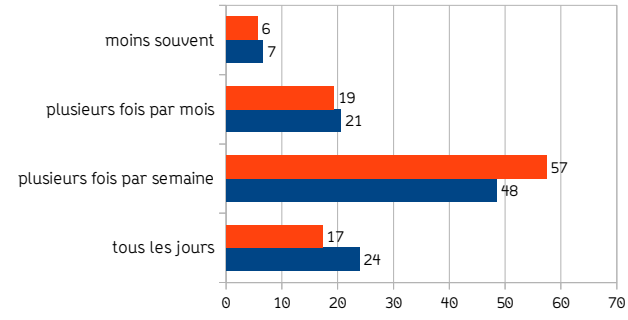
3.1.2. Habitudes

Comment avez-vous connu la BULAC ?

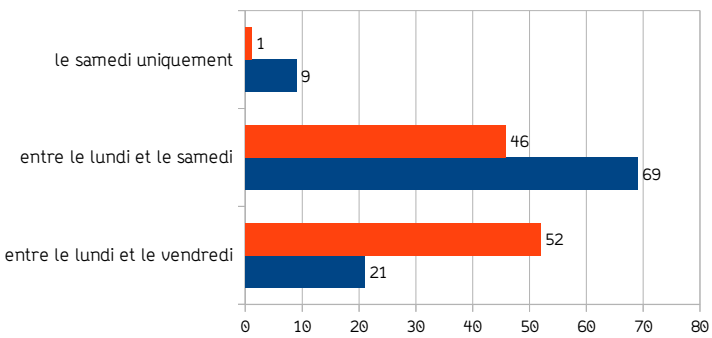


Non orientalistes
Orientalistes

En règle générale, vous venez

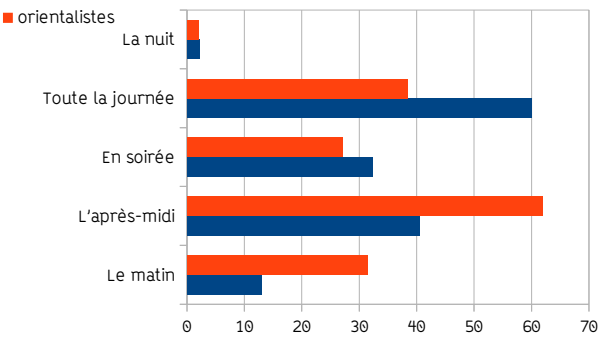


En règle générale, vous fréquentez la BULAC

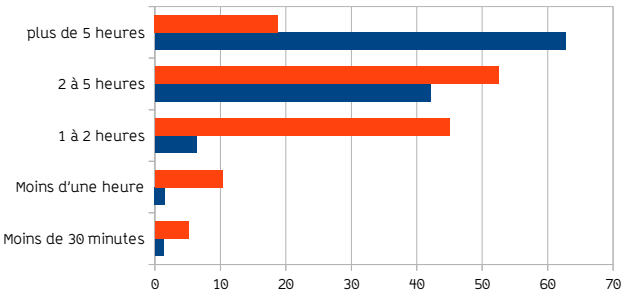


En règle générale vous fréquentez la BULAC,

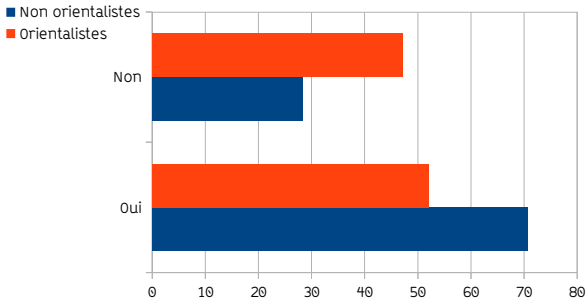
non orientalistes
orientalistes



En règle générale, combien de temps restez-vous ?

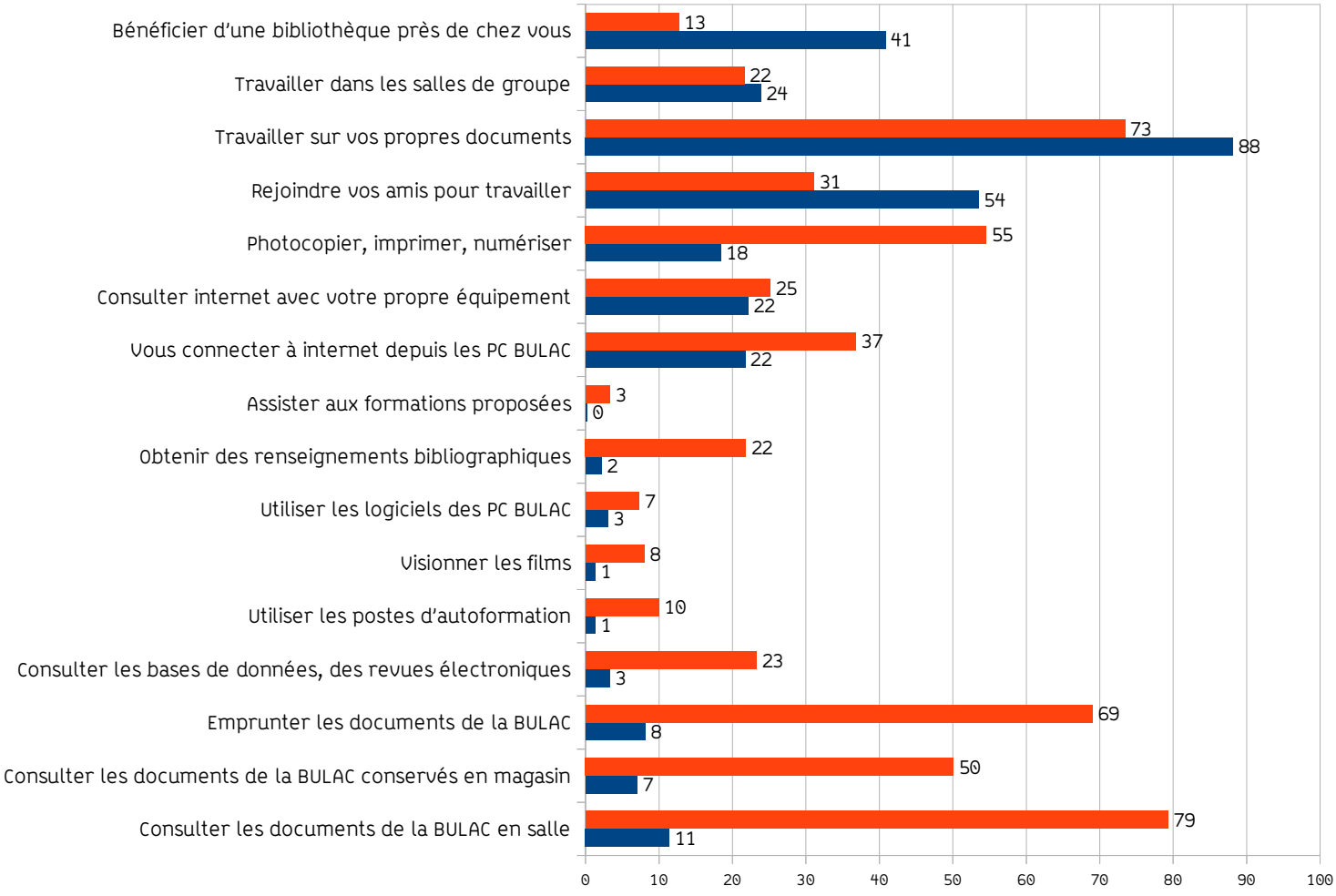


Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?

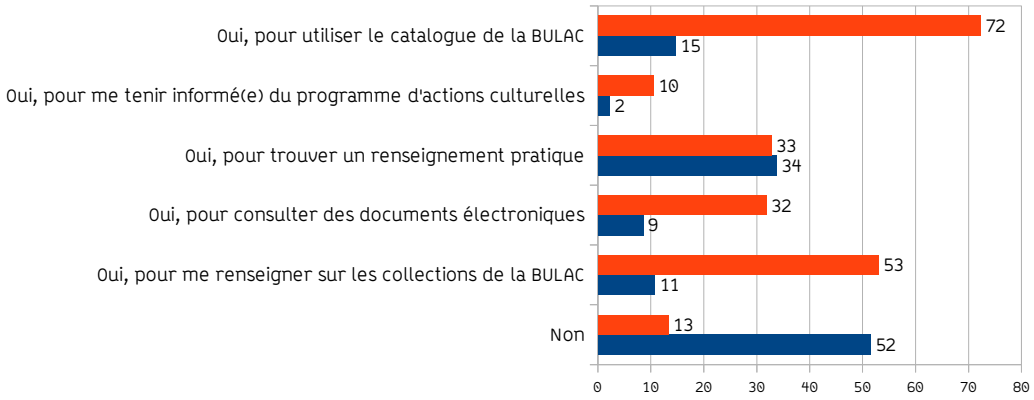


3.1.3. Usages

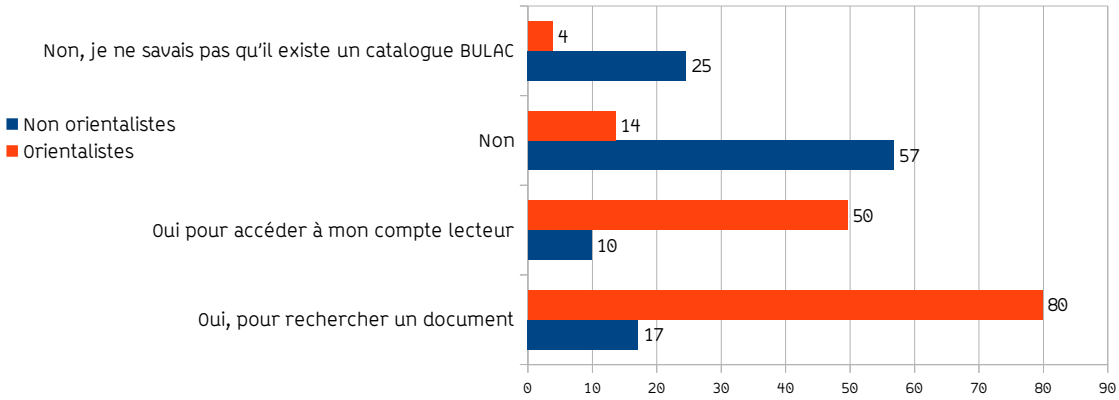
Vous venez à la BULAC pour



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



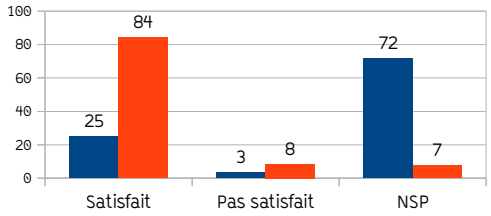
Avez-vous déjà utilisé le catalogue de la BULAC ?



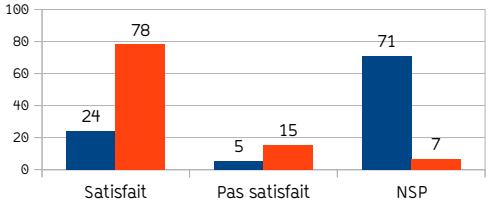
3.1.4. Satisfaction

Non orientalistes
Orientalistes

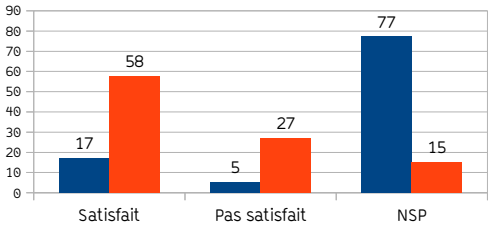
Documents présents en salle



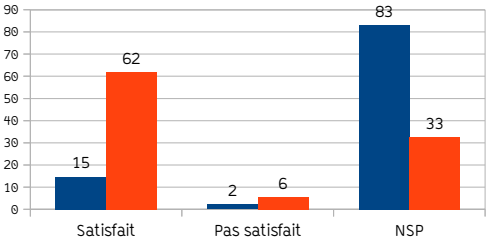
Facilité à trouver les documents en salle



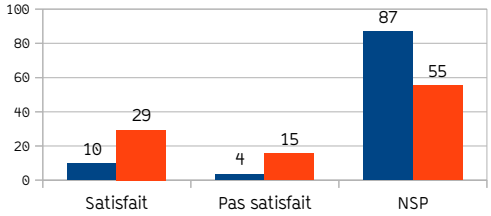
Nombre d'exemplaires



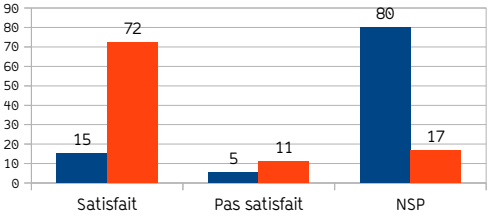
Les documents stockés en magasin



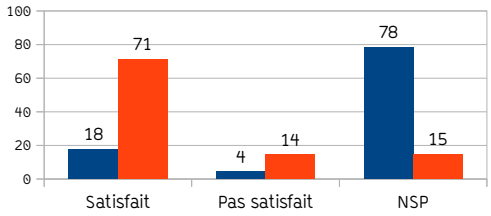
Délai d'arrivée des nouveautés



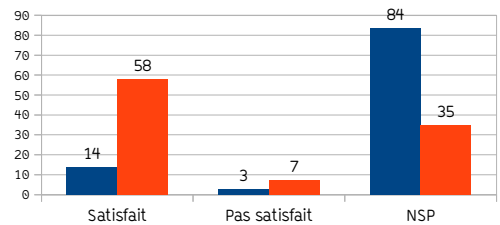
Le nombre de documents que vous pouvez emprunter



La durée de prêt

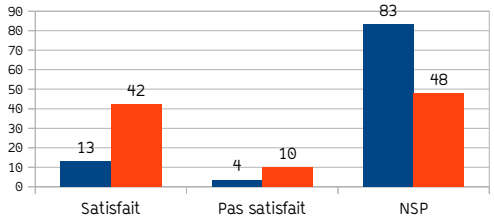


Le nombre de documents que vous pouvez demander en magasin

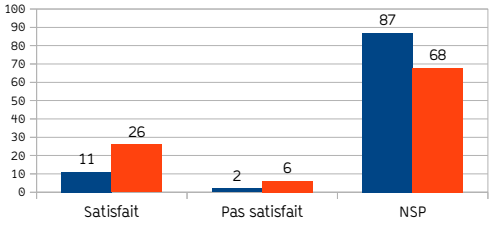


Non orientalistes
Orientalistes

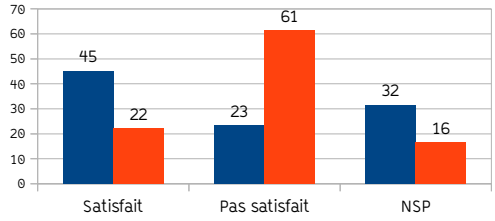
Les revues et les bases de données électroniques



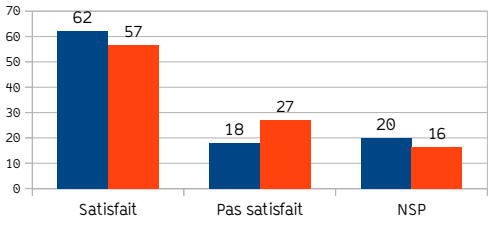
Le service d'autoformation en langues



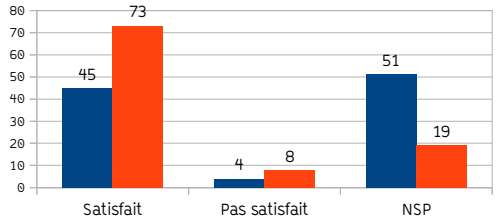
La disponibilité des PC de la BULAC



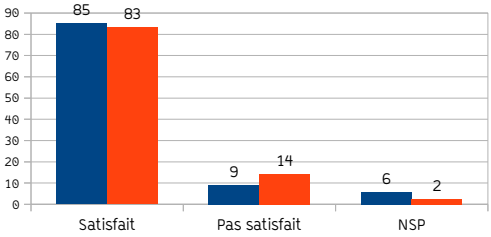
L'accès au réseau Internet



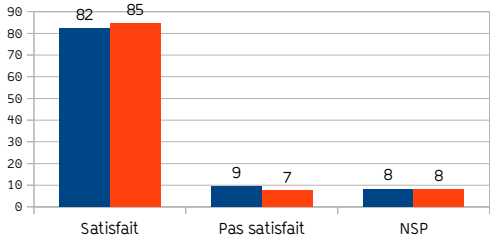
Le site web de la BULAC



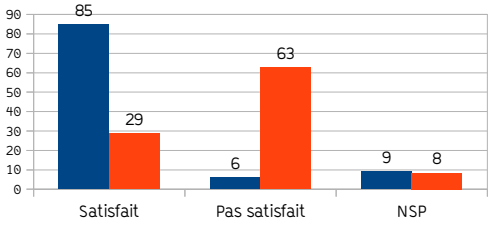
Les horaires d'ouverture



Le calendrier des jours d'ouverture

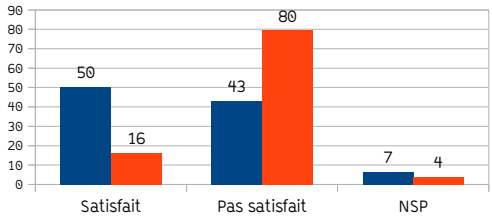


L'ouverture à tous de la BULAC

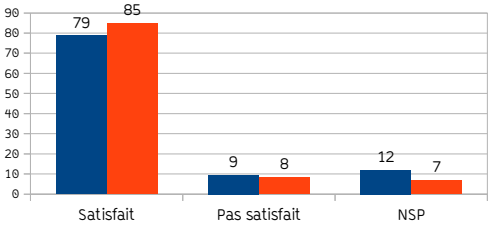


Non orientalistes
Orientalistes

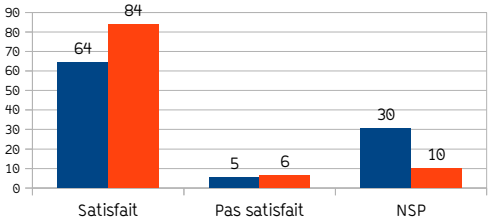
Les places disponibles



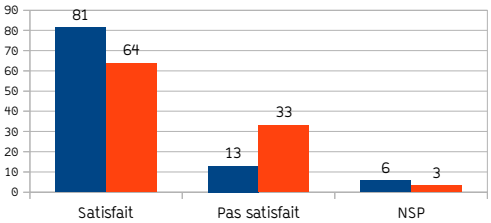
L'accueil assuré par le personnel



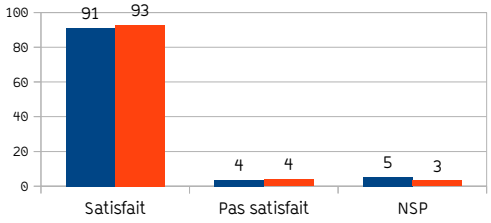
Les renseignements donnés par le personnel



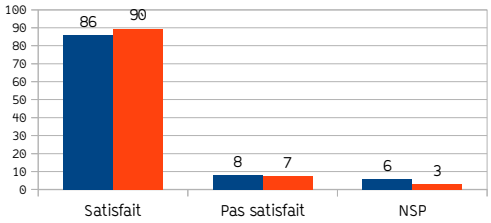
Le calme des espaces de travail



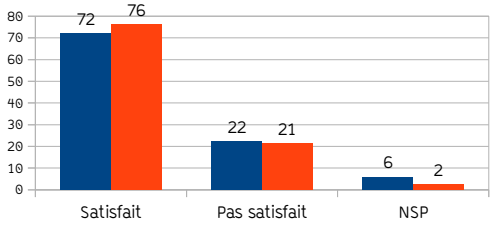
La luminosité des espaces de travail



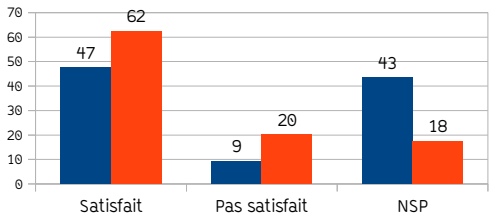
La propreté de la BULAC



La température des salles de travail



Cumulé, toutes questions



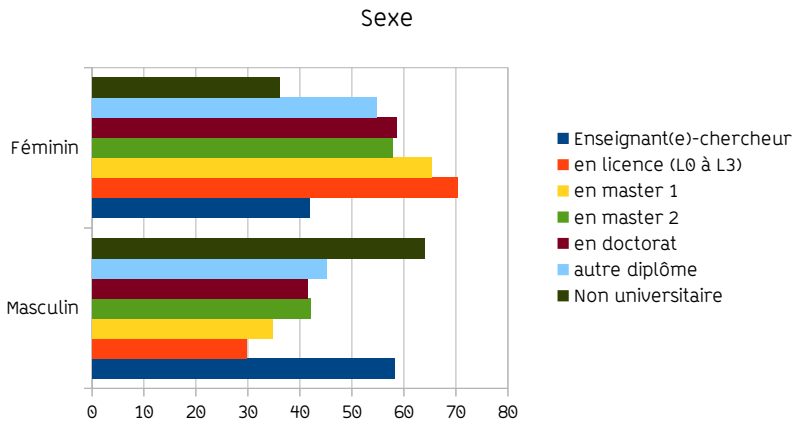
3.2. ÉTUDE COMPARATIVE PAR STATUT ET NIVEAU D'ÉTUDE

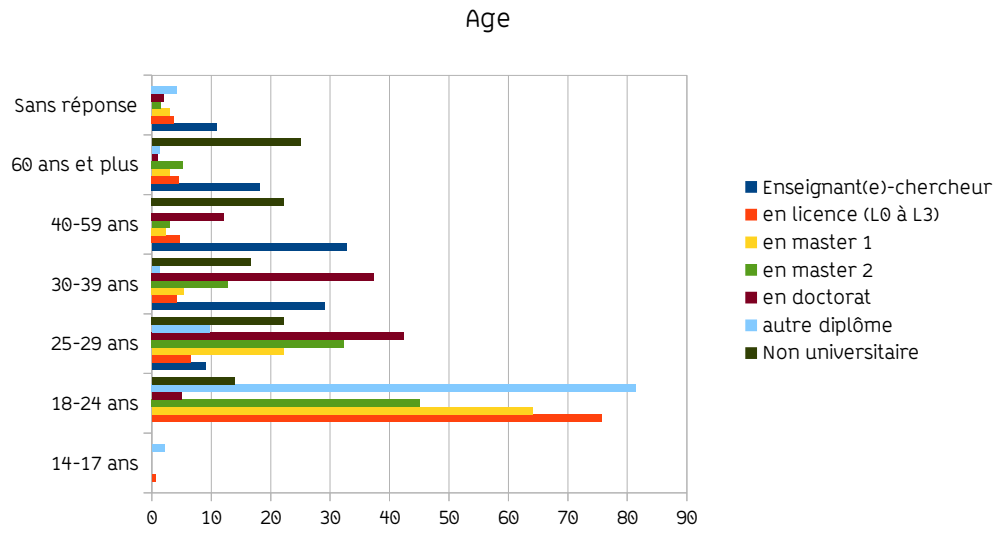
Parmi les répondants, ont déclaré être :

- 55 des enseignant(e)s-chercheurs
- 699 des étudiants en licence (Lo à L3)
- 167 des étudiants en master 1
- 133 des étudiants en master 2
- 99 des étudiants en doctorat
- 237 en autre diplôme (études de médecine-pharmacie, classes préparatoires, ...)
- 36 des non universitaires
- 18 personnes n'ont pas répondu à cette question

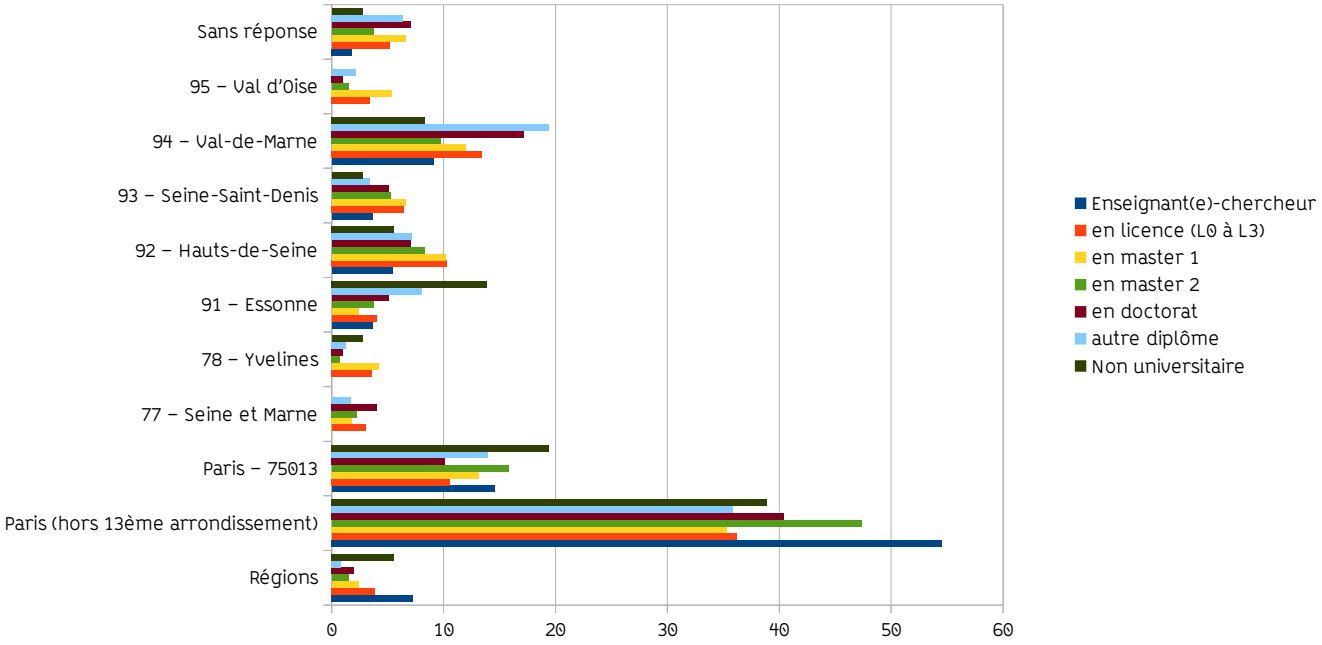
Tous les résultats sont exprimés en pourcentage.

3.2.1. Profils

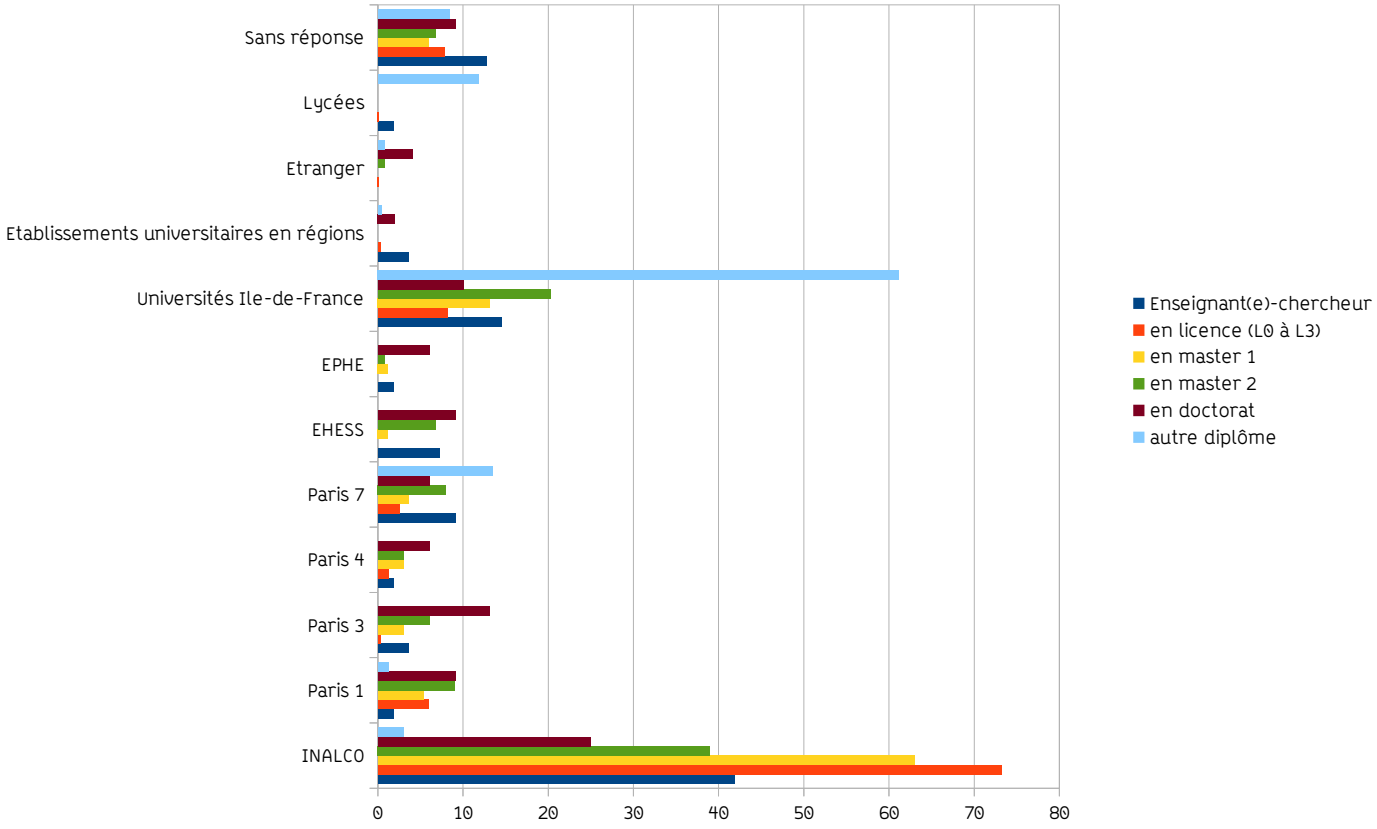




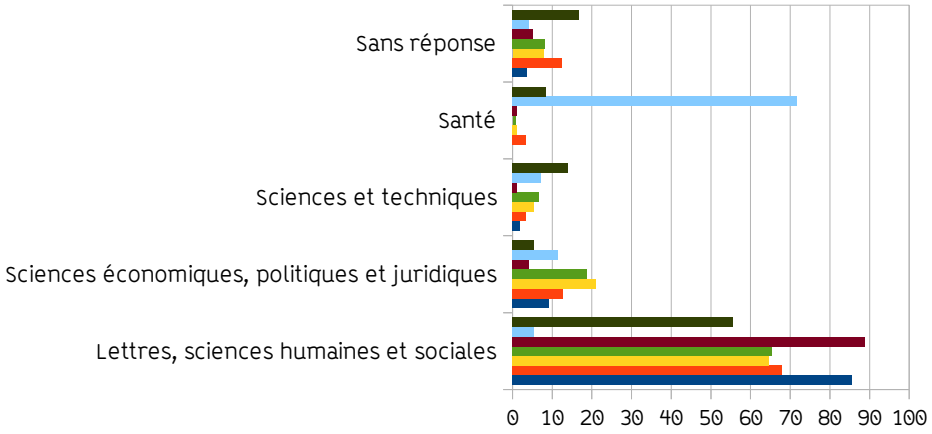
Code postal



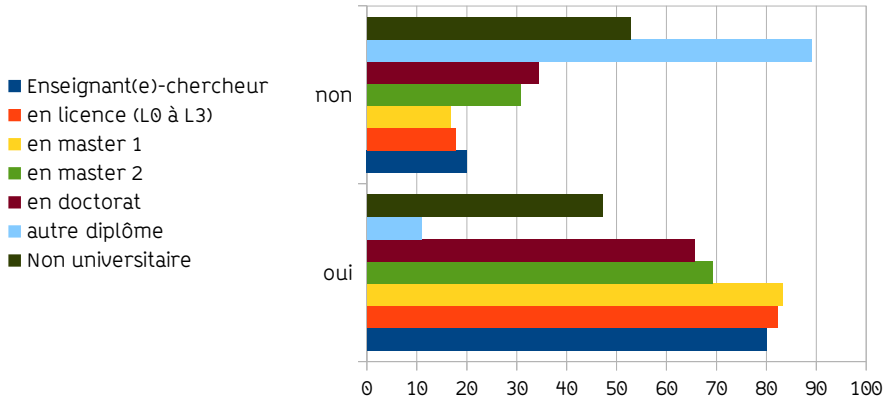
Etablissements d'appartenance



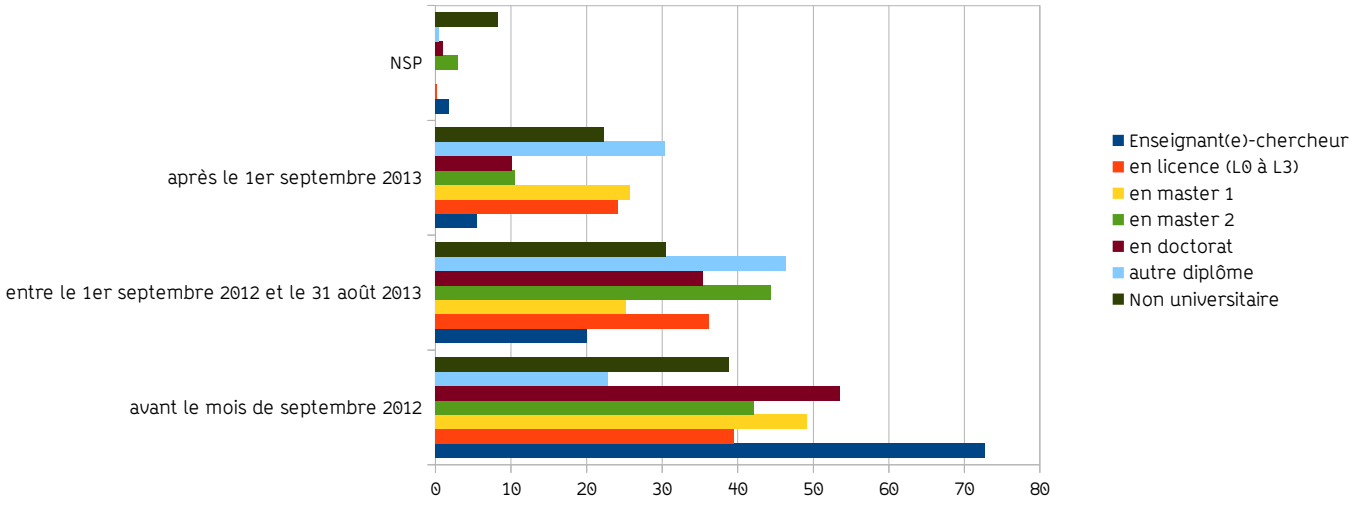
Quel est votre domaine d'étude ?



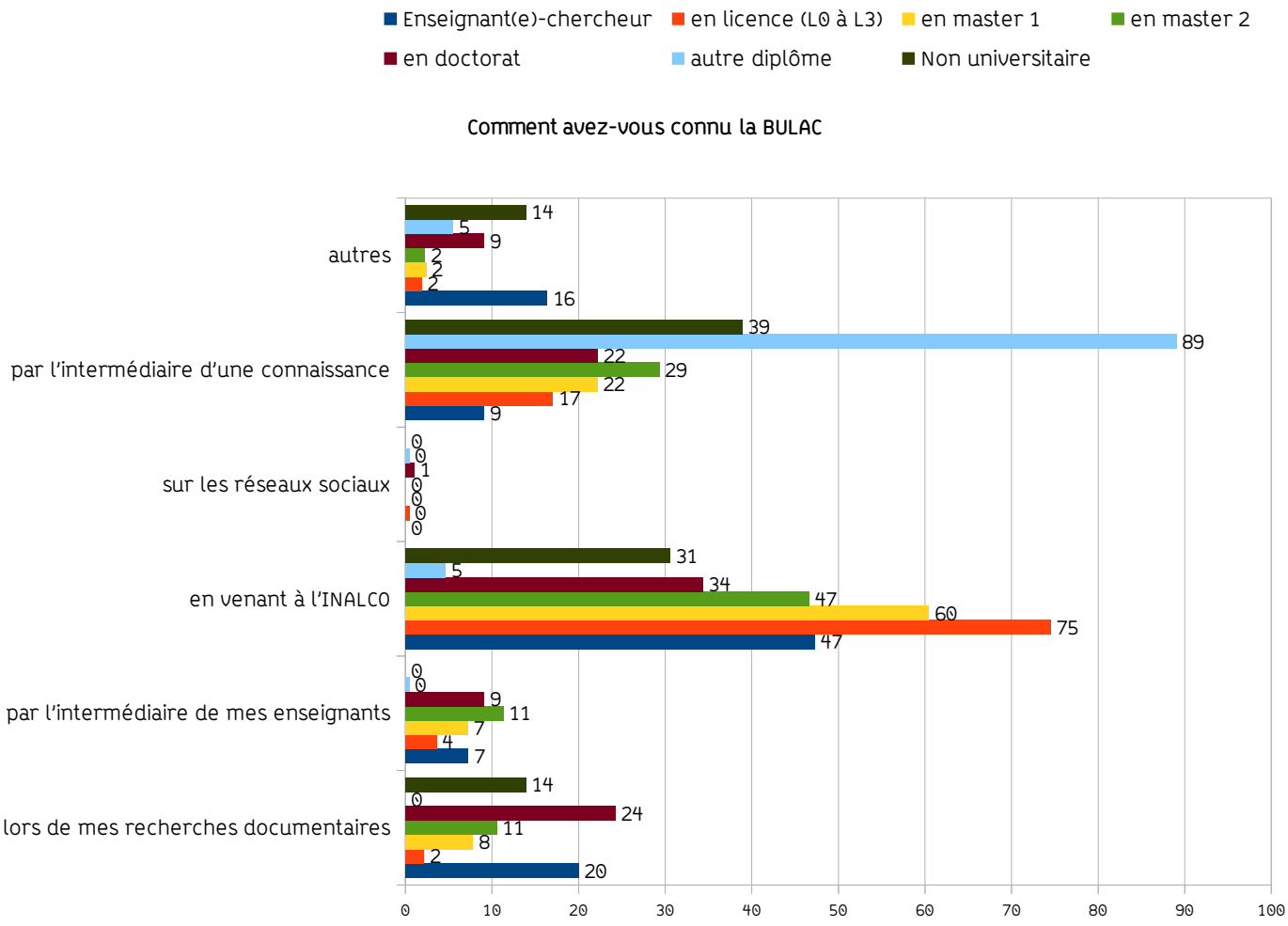
Etudiez-vous les langues et civilisations que couvre la BULAC ?

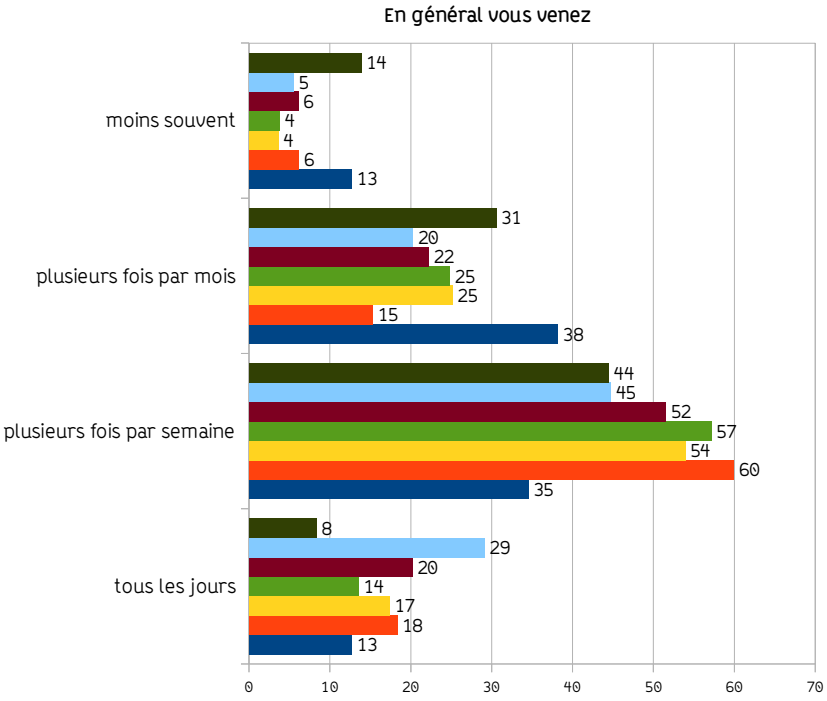


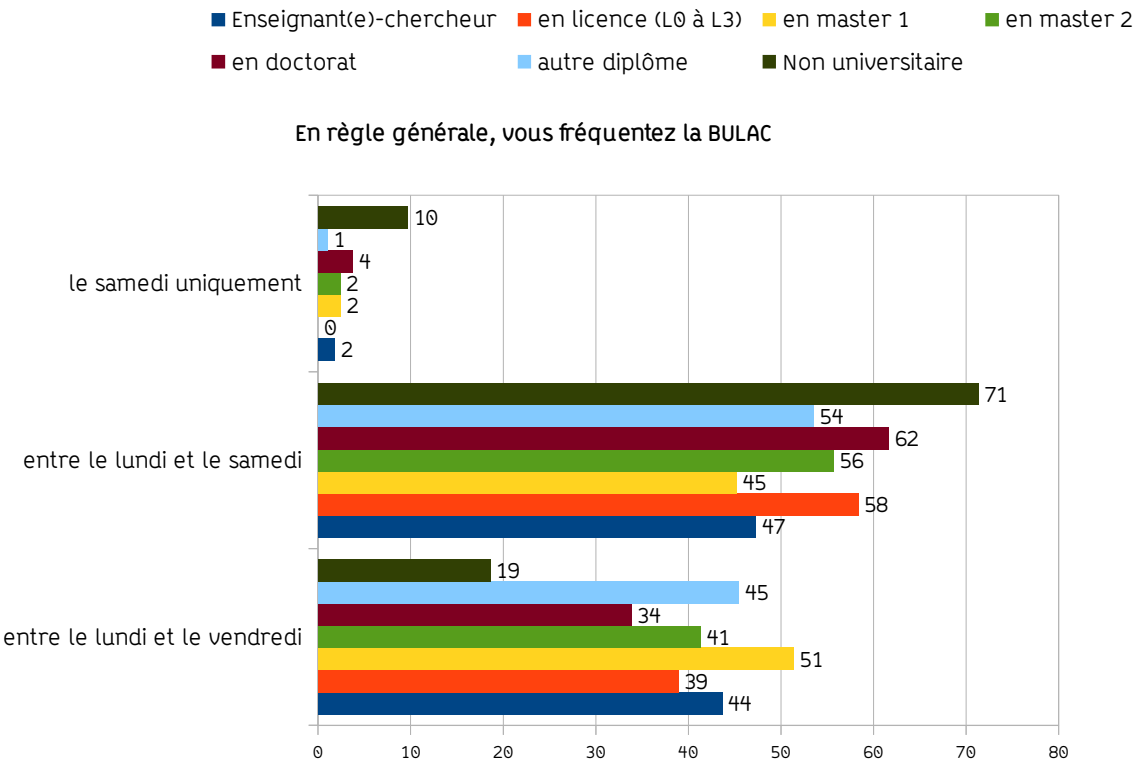
Quand vous êtes-vous inscrit pour la première fois à la BULAC ?

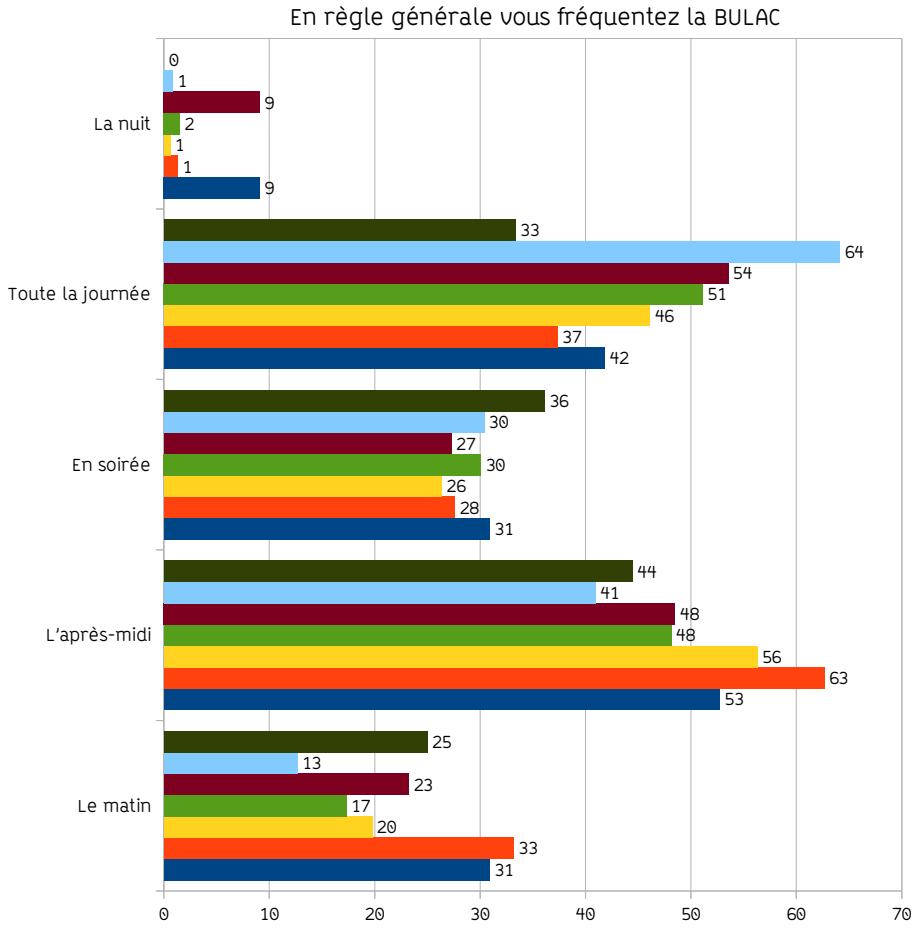


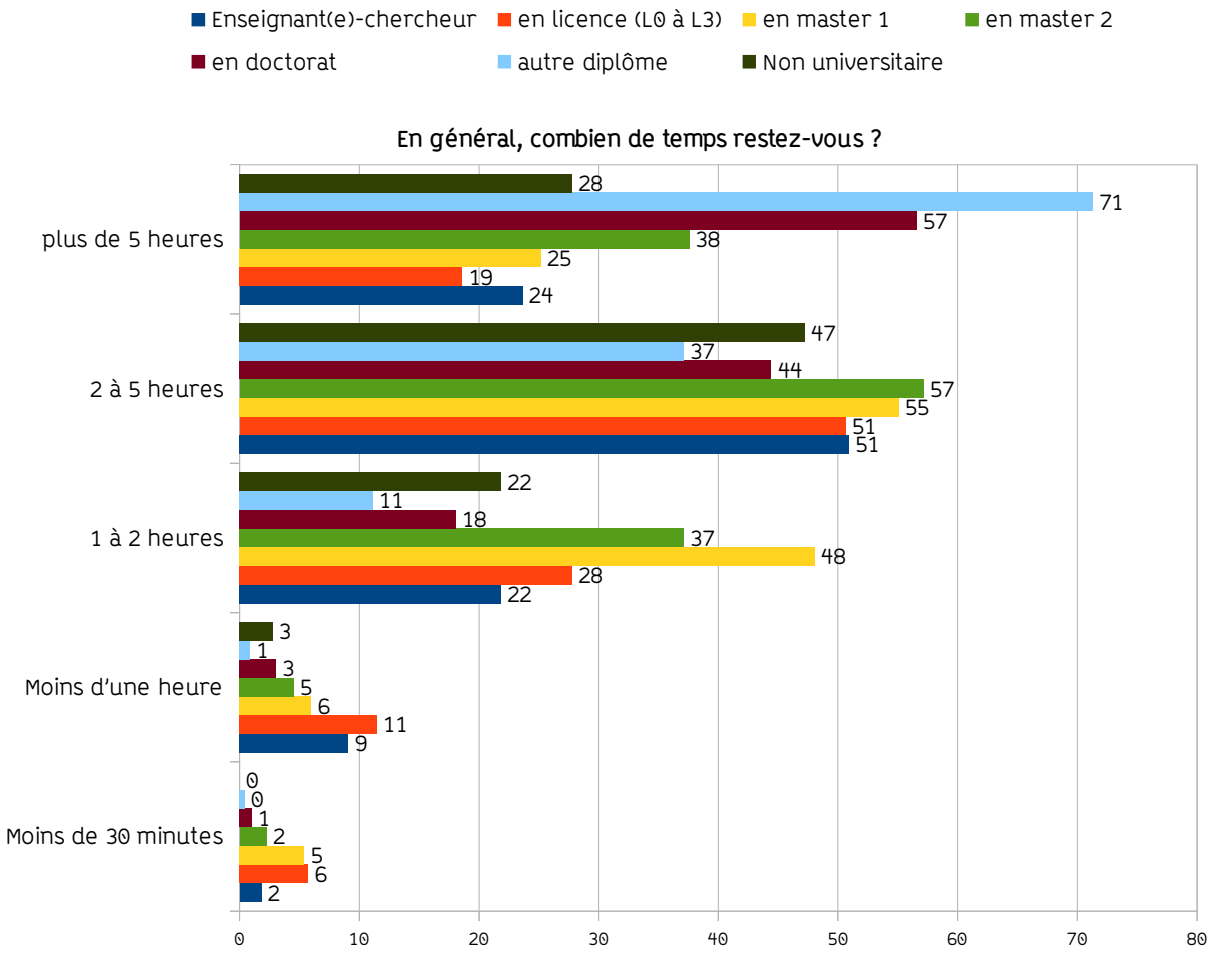
3.2.2. Habitudes

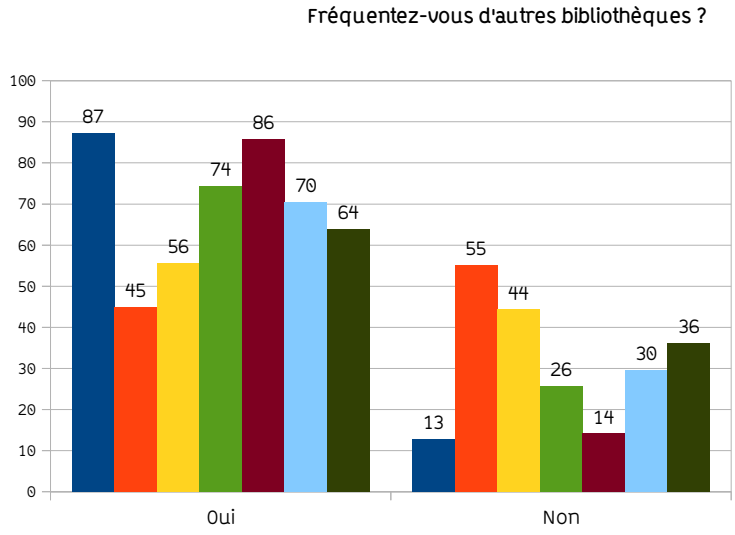



En général vous venez
moins souvent
plusieurs fois par mois
plusieurs fois par semaine
tous les jours
14
5
6
4
4
6
13
31
20
22
25
25
15
38
44
45
52
57
54
60
35
8
29
20
14
17
18
13
0
10
20
30
40
50
60
70

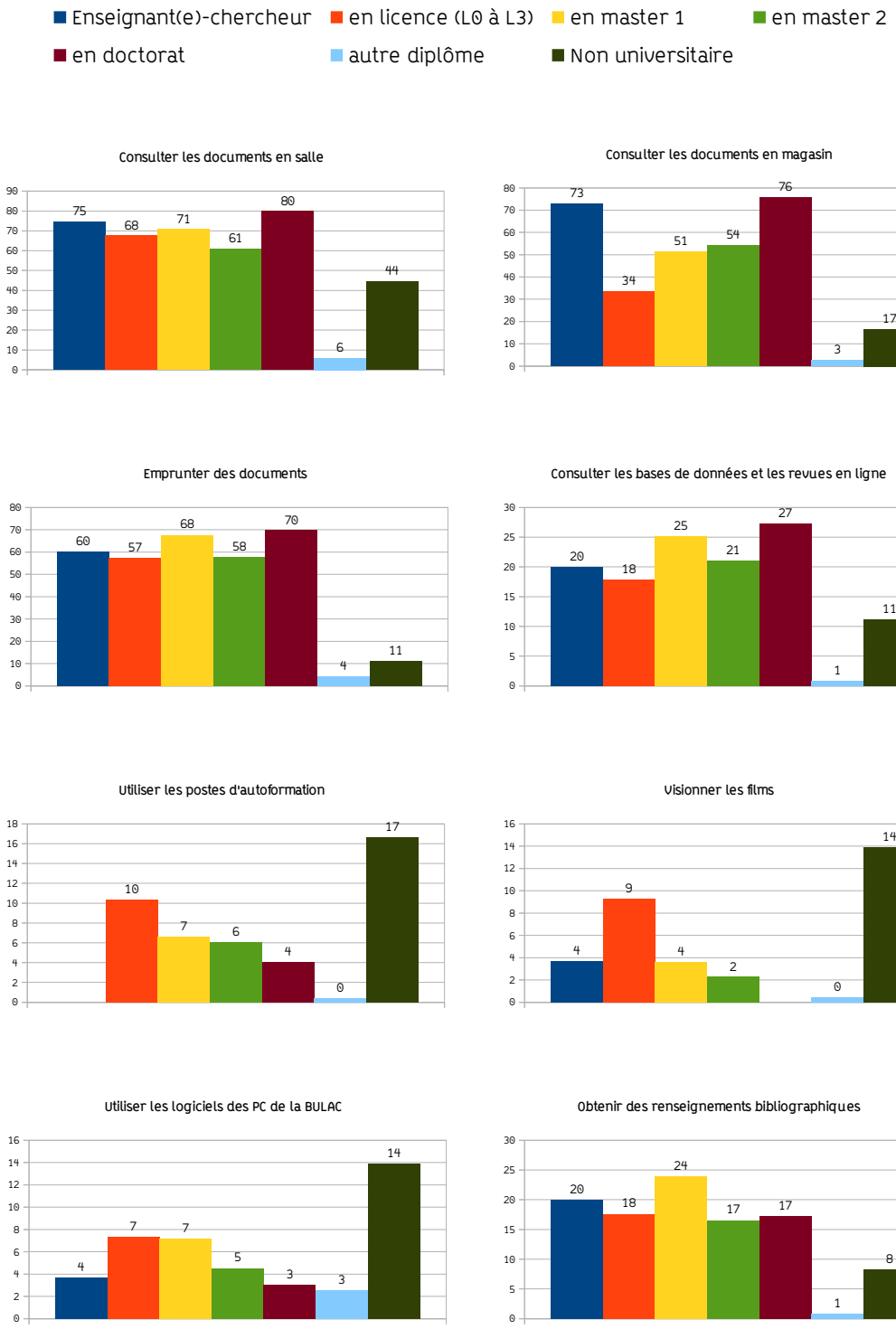

Enseignant(e)-chercheur
en licence (L0 à L3)
en master 1
en master 2
en doctorat
autre diplôme
Non universitaire
En règle générale, vous fréquentez la BULAC
le samedi uniquement
entre le lundi et le samedi
entre le lundi et le vendredi
10
1
4
2
2
0
2
71
54
62
56
45
58
47
19
45
34
41
51
39
44
0
10
20
30
40
50
60
70
80

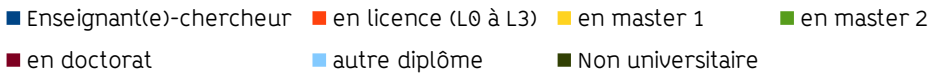

En règle générale vous fréquentez la BULAC
La nuit
Toute la journée
En soirée
L'après-midi
Le matin
0
1
9
2
1
1
9
33
64
54
51
46
37
42
36
30
27
30
26
28
31
44
41
48
48
56
63
53
25
13
23
17
20
33
31
0
10
20
30
40
50
60
70


Enseignant(e)-chercheur
en licence (L0 à L3)
en master 1
en master 2
en doctorat
autre diplôme
Non universitaire
En général, combien de temps restez-vous ?
plus de 5 heures
2 à 5 heures
1 à 2 heures
Moins d'une heure
Moins de 30 minutes
28
71
57
38
25
19
24
47
37
44
57
55
51
51
22
11
18
37
48
28
22
3
1
3
5
6
11
9
0
0
1
2
5
6
2
0
10
20
30
40
50
60
70
80

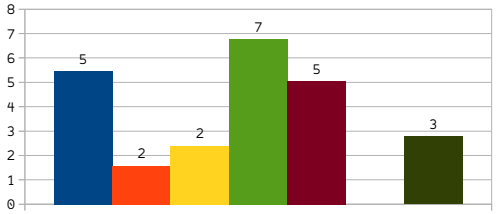

Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
87
45
56
74
86
70
64
13
55
44
26
14
30
36
Oui
Non

3.2.3. Usages

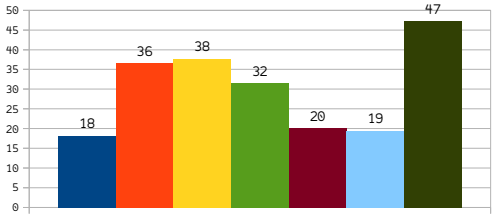

Enseignant(e)-chercheur
en licence (L0 à L3)
en master 1
en master 2
en doctorat
autre diplôme
Non universitaire
Consulter les documents en salle
75 68 71 61 80 6 44
Consulter les documents en magasin
73 34 51 54 76 3 17
Emprunter des documents
60 57 68 58 70 4 11
Consulter les bases de données et les revues en ligne
20 18 25 21 27 1 11
Utiliser les postes d'autoformation
10 7 6 4 0 17
Visionner les films
4 9 4 2 0 14
Utiliser les logiciels des PC de la BULAC
4 7 7 5 3 3 14
Obtenir des renseignements bibliographiques
20 18 24 17 17 1 8



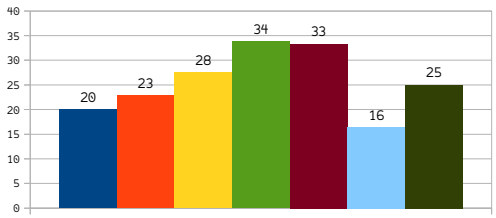
Assister aux formations



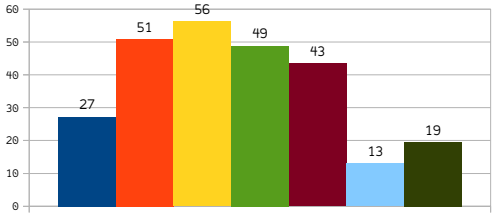
Vous connecter à internet depuis les PC Bulac



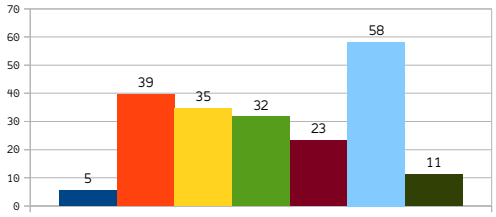
Consulter internet avec votre propre équipement



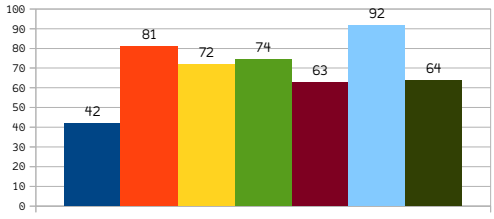
Photocopier, imprimer, numériser



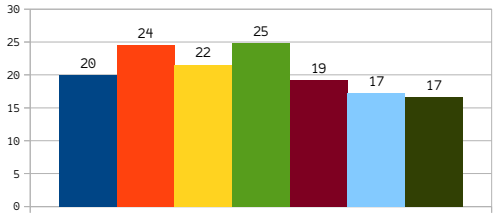
Rejoindre vos amis pour travailler



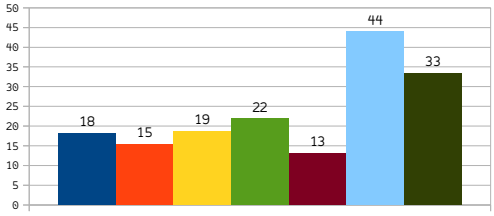
Travailler sur vos propres documents

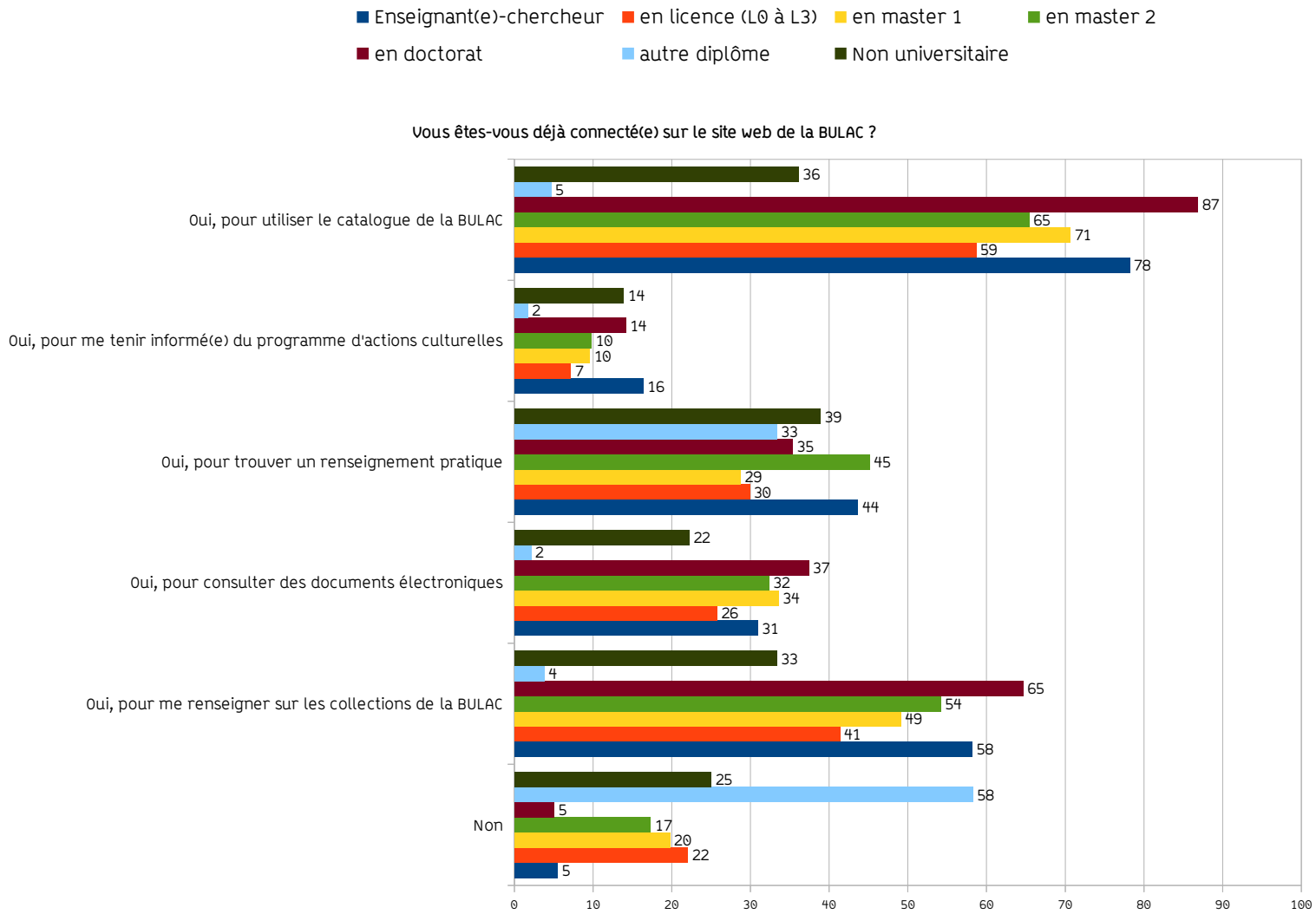


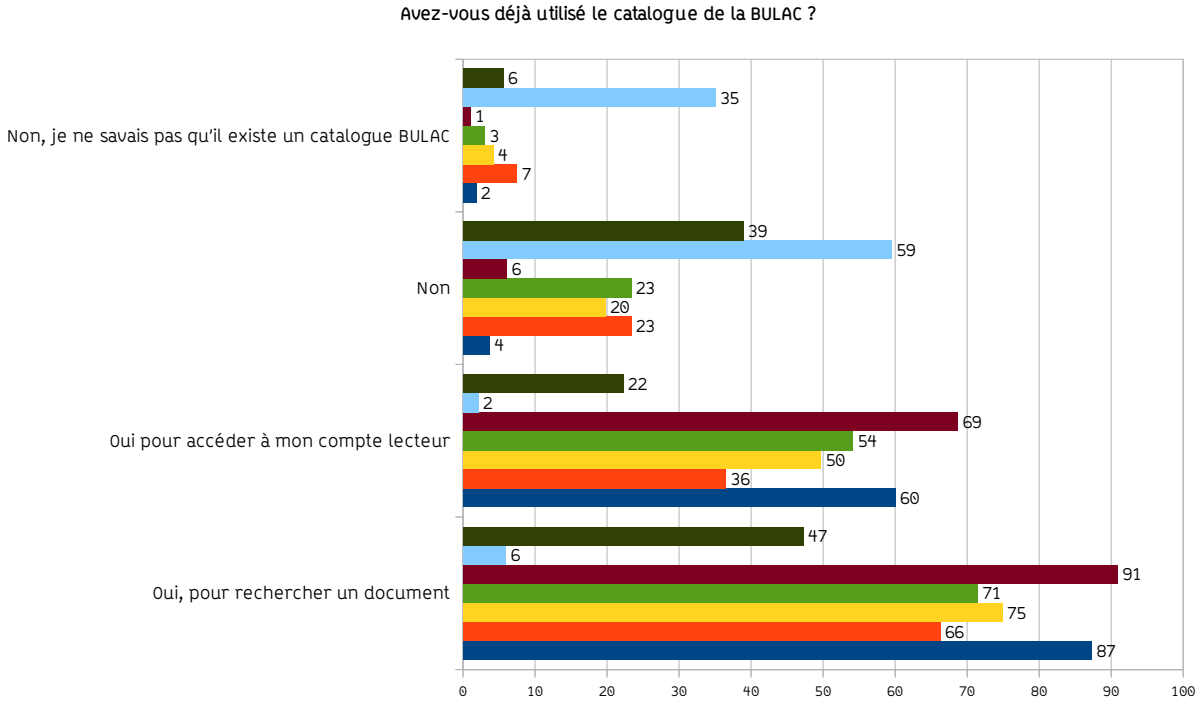
Travailler dans les salles de groupe

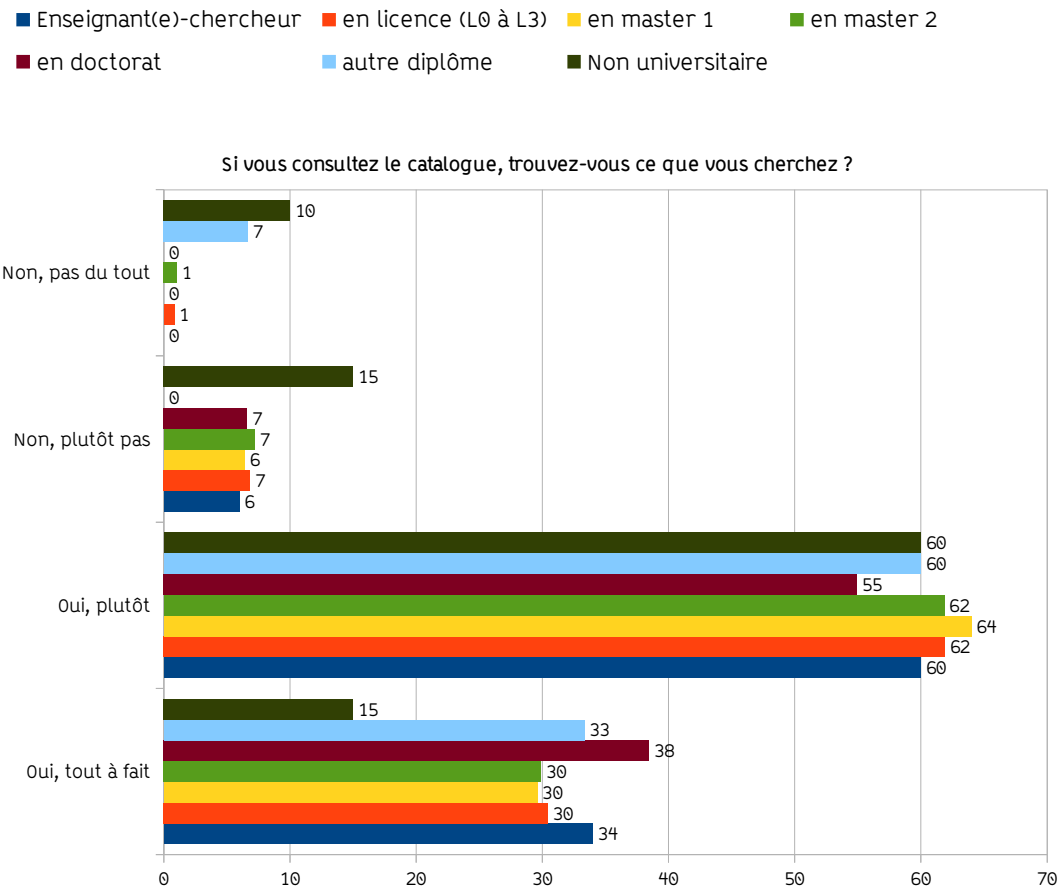


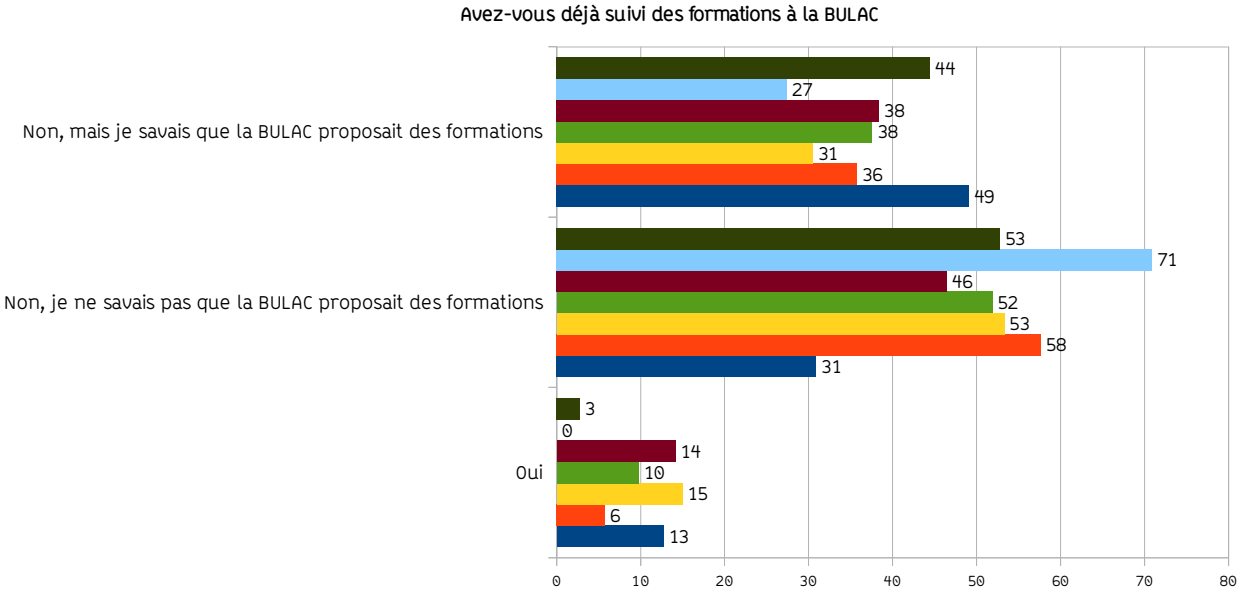
Bénéficier d'une bibliothèque près de chez vous

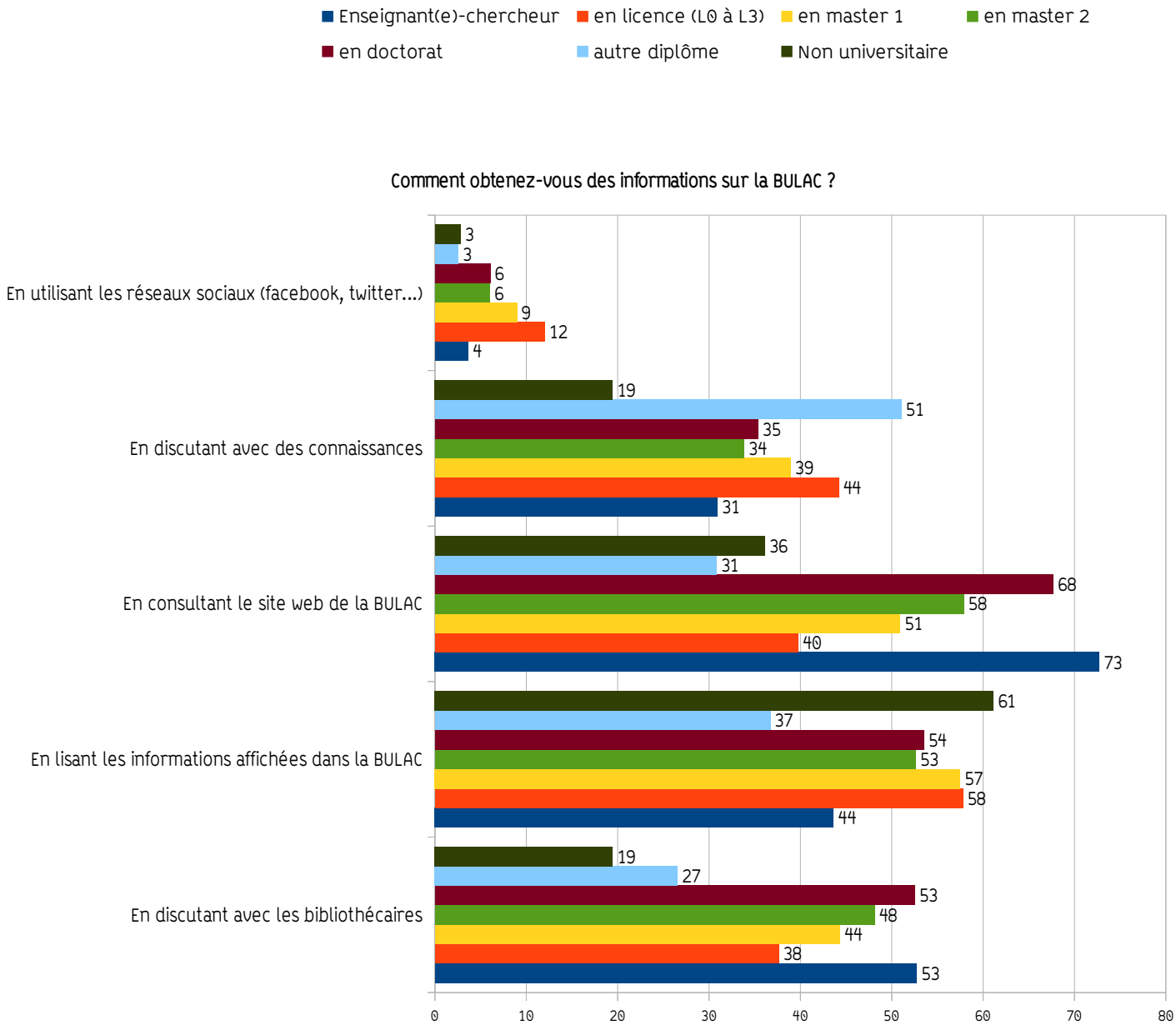



Enseignant(e)-chercheur
en licence (L0 à L3)
en master 1
en master 2
en doctorat
autre diplôme
Non universitaire
Vous êtes-vous déjà connecté(e) sur le site web de la BULAC ?
Oui, pour utiliser le catalogue de la BULAC
36 5 87 65 71 59 78
Oui, pour me tenir informé(e) du programme d'actions culturelles
14 2 14 10 10 7 16
Oui, pour trouver un renseignement pratique
39 33 35 45 29 30 44
Oui, pour consulter des documents électroniques
22 2 37 32 34 26 31
Oui, pour me renseigner sur les collections de la BULAC
33 4 65 54 49 41 58
Non
25 58 5 17 20 22 5
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

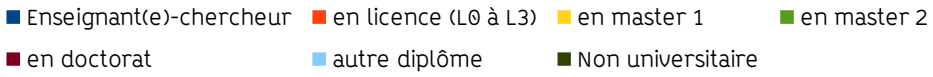

Avez-vous déjà utilisé le catalogue de la BULAC ?
Non, je ne savais pas qu'il existe un catalogue BULAC
6 35 1 3 4 7 2
Non
39 59 6 23 20 23 4
Oui pour accéder à mon compte lecteur
22 2 69 54 50 36 60
Oui, pour rechercher un document
47 6 91 71 75 66 87
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100


Enseignant(e)-chercheur
en licence (L0 à L3)
en master 1
en master 2
en doctorat
autre diplôme
Non universitaire
Si vous consultez le catalogue, trouvez-vous ce que vous cherchez ?
Non, pas du tout
10 7 0 1 0 1 0
Non, plutôt pas
15 0 7 7 6 7 6
Oui, plutôt
60 60 55 62 64 62 60
Oui, tout à fait
15 33 38 30 30 30 34
0 10 20 30 40 50 60 70

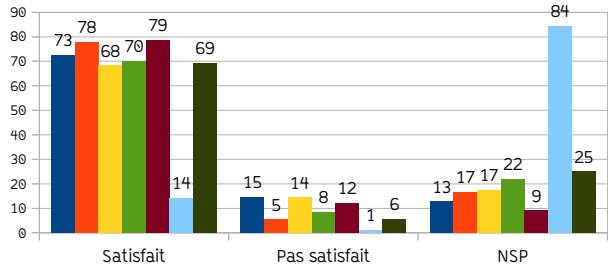

Avez-vous déjà suivi des formations à la BULAC
Non, mais je savais que la BULAC proposait des formations
44 27 38 38 31 36 49
Non, je ne savais pas que la BULAC proposait des formations
53 71 46 52 53 58 31
Oui
3 0 14 10 15 6 13
0 10 20 30 40 50 60 70 80


Enseignant(e)-chercheur
en licence (L0 à L3)
en master 1
en master 2
en doctorat
autre diplôme
Non universitaire
Comment obtenez-vous des informations sur la BULAC ?
En utilisant les réseaux sociaux (facebook, twitter...)
3
3
6
6
9
12
4
En discutant avec des connaissances
19
51
35
34
39
44
31
En consultant le site web de la BULAC
36
31
68
58
51
40
73
En lisant les informations affichées dans la BULAC
61
37
54
53
57
58
44
En discutant avec les bibliothécaires
19
27
53
48
44
38
53
0
10
20
30
40
50
60
70
80

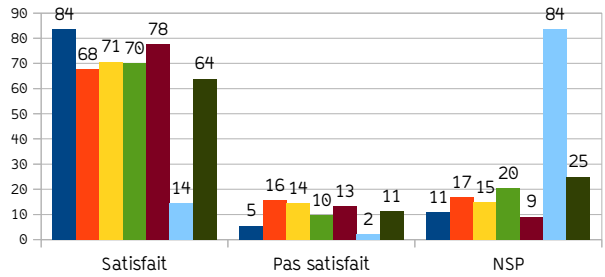
3.2.4. Satisfaction



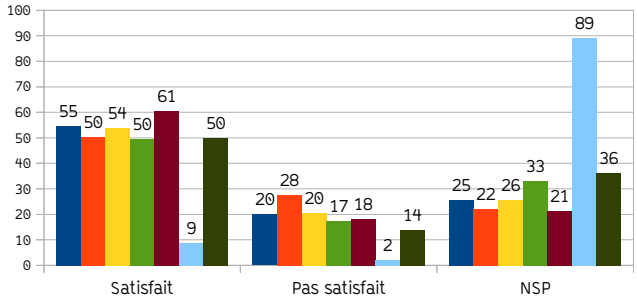
Documents présents dans les salles



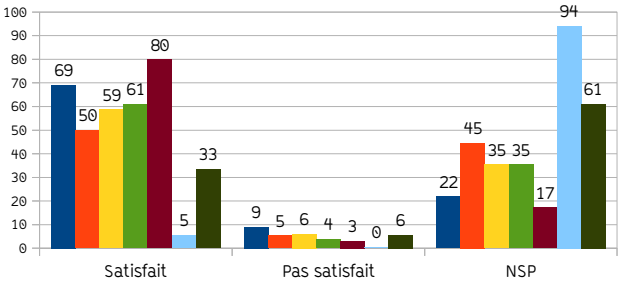
Facilité à trouver les documents dans les salles



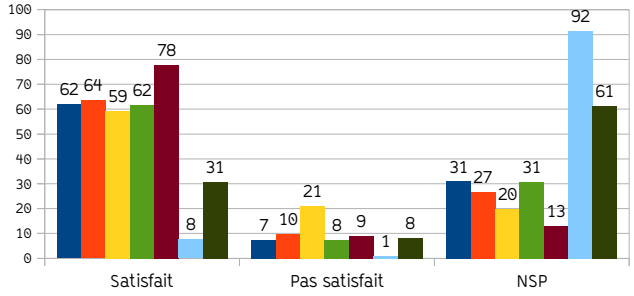
Nombre d'exemplaires



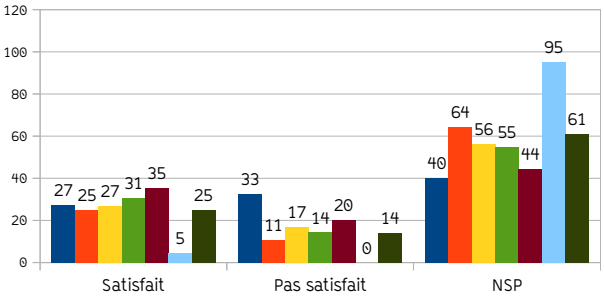
Documents en magasin

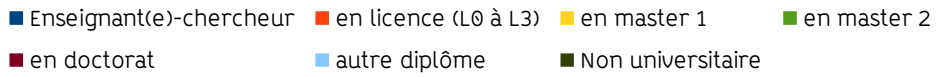


Nombre de documents que vous pouvez emprunter

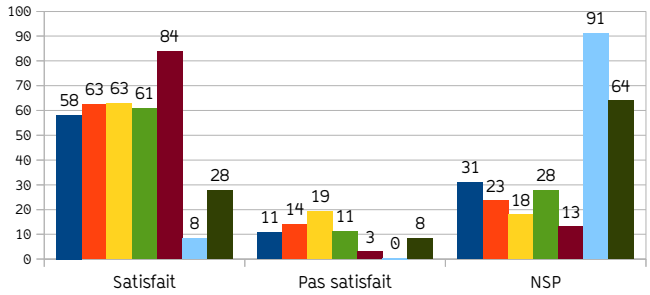


Délai d'arrivée des nouveautés

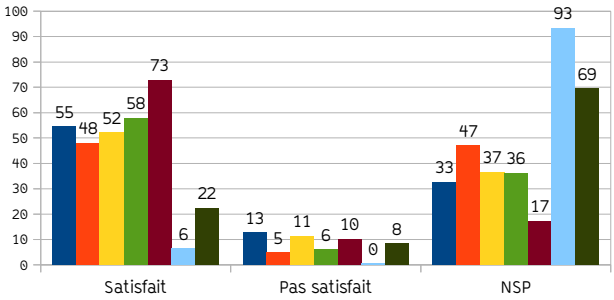




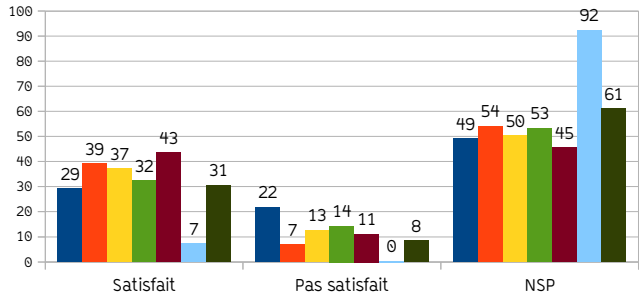
Durée de prêt des documents



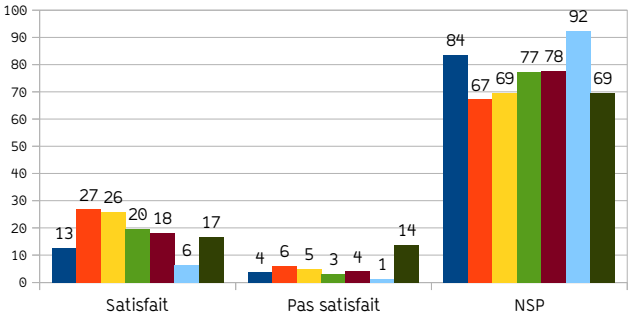
Nombre de documents que vous pouvez demander en magasin



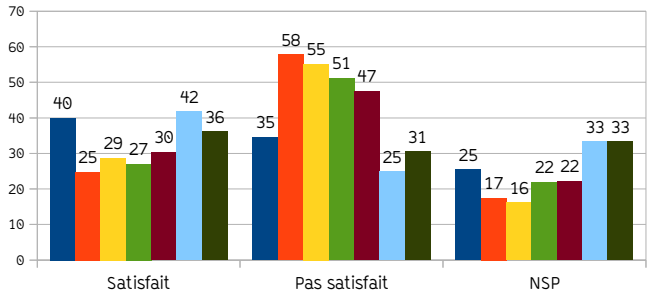
Revues et bases de données en ligne



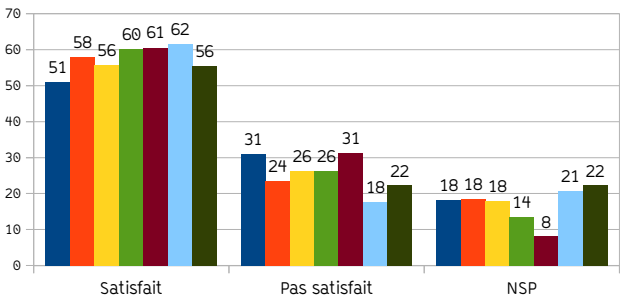
Le service d'autoformation en langue

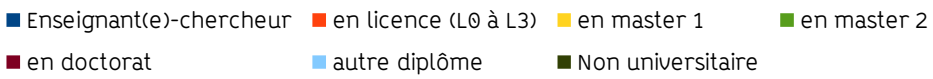


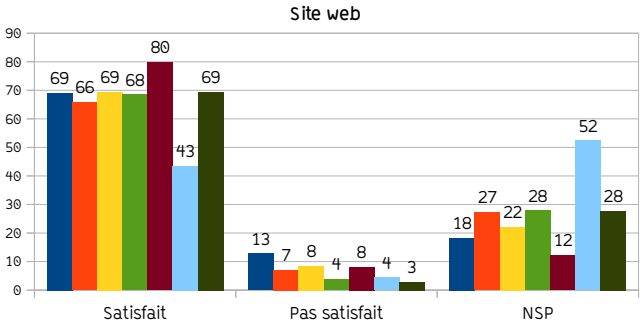
La disponibilité des PC de la BULAC

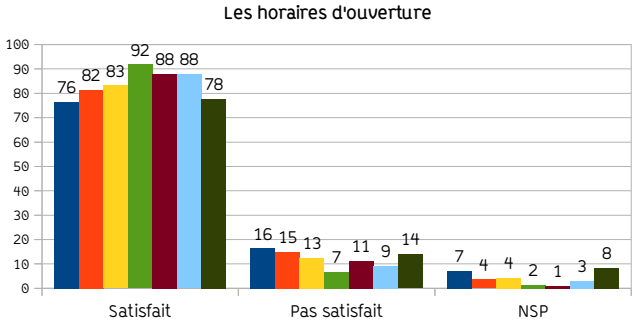


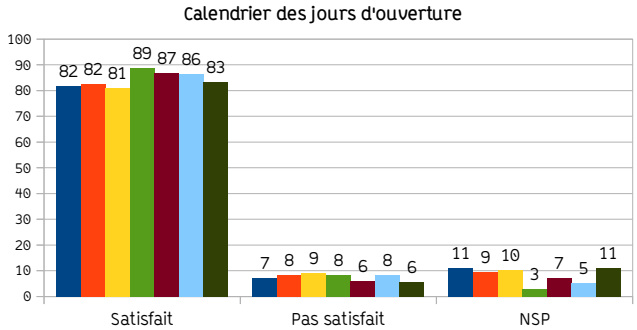
L'accès au réseau internet

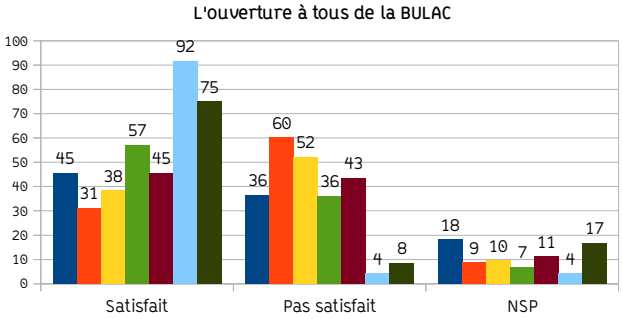


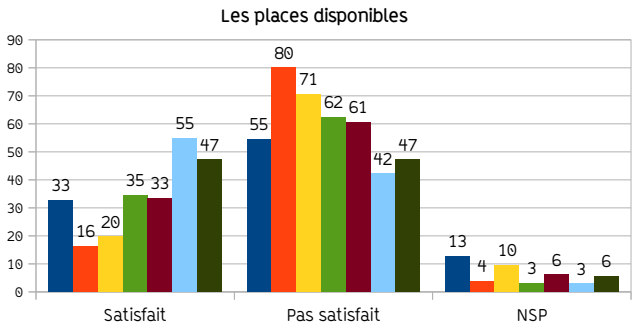

Enseignant(e)-chercheur
en licence (L0 à L3)
en master 1
en master 2
en doctorat
autre diplôme
Non universitaire

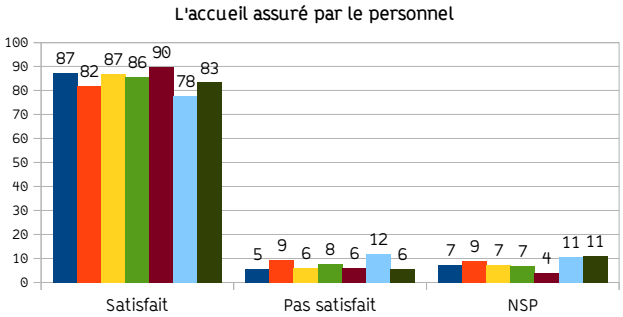

Site web
Satisfait
Pas satisfait
NSP

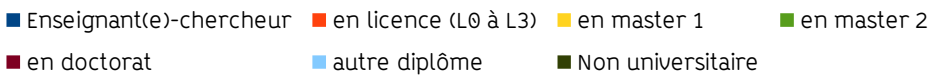

Les horaires d'ouverture
Satisfait
Pas satisfait
NSP


Calendrier des jours d'ouverture
Satisfait
Pas satisfait
NSP

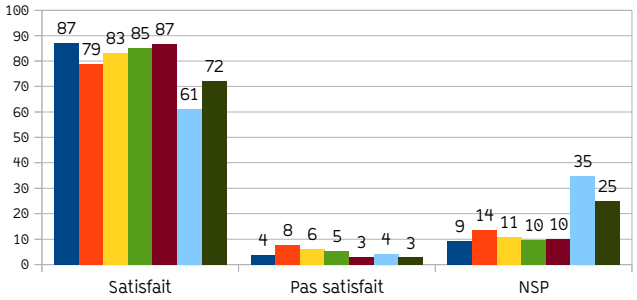

L'ouverture à tous de la BULAC
Satisfait
Pas satisfait
NSP


Les places disponibles
Satisfait
Pas satisfait
NSP

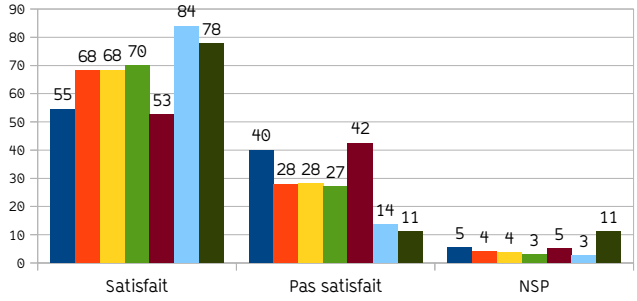

L'accueil assuré par le personnel
Satisfait
Pas satisfait
NSP



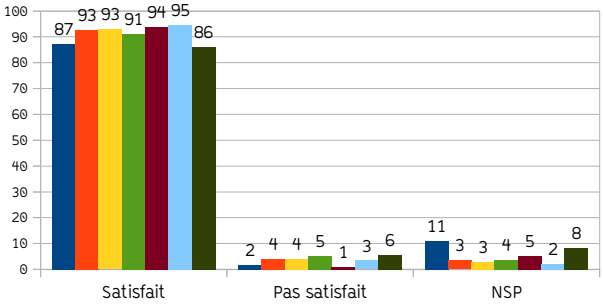
Les renseignements donnés par le personnel



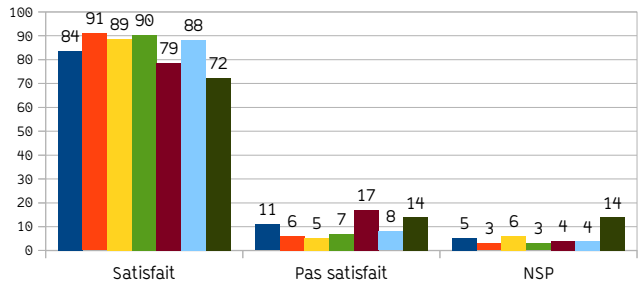
Le calme des espaces de travail



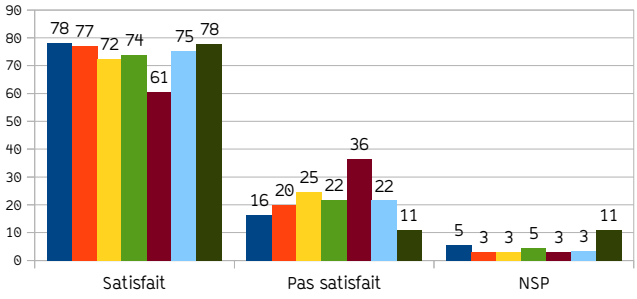
Luminosité des espaces de travail



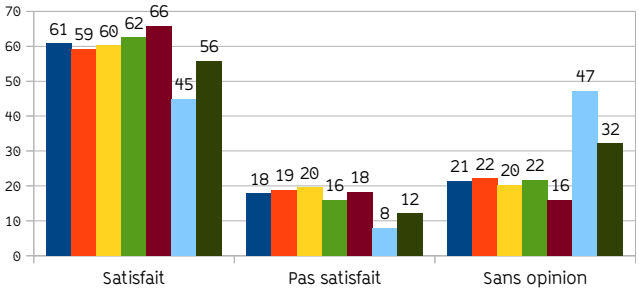
La propreté



La température des espaces de travail



Réponses cumulées



4. LES ÉTABLISSEMENTS DU GIP

4.1. INALCO

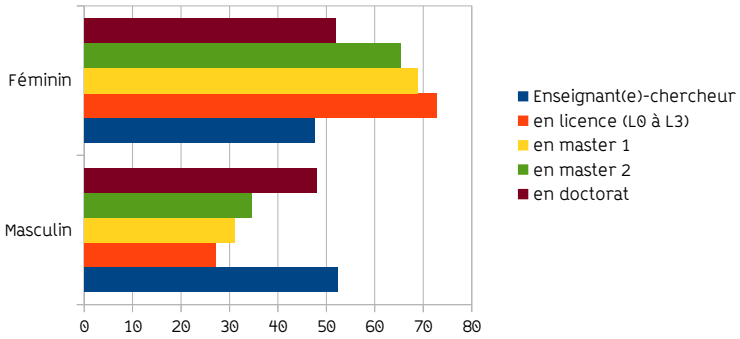
Parmi les personnes ayant déclaré appartenir à l'INALCO, on compte :

- 21 enseignant(e)s-chercheurs
- 512 étudiants en licence (L0 à L3)
- 106 étudiants en master 1
- 52 étudiants en master 2
- 25 étudiants en doctorat

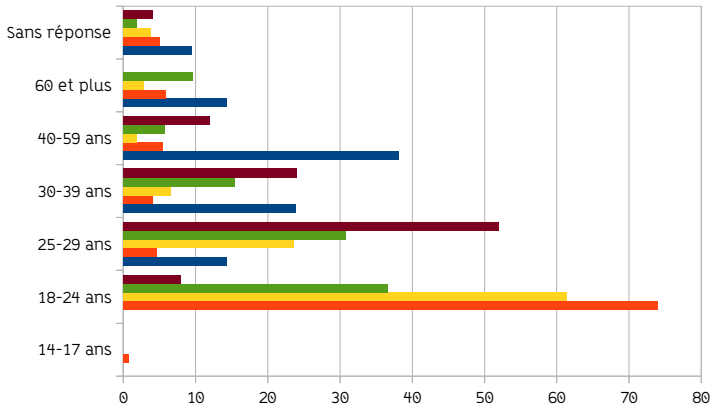
Concernant les questions où tous les niveaux apparaissent, les réponses sont exprimées en pourcentage. Pour les questions qui sont présentées par niveaux (Question 7 et Question 14) , les réponses concernant les étudiants en doctorat et les enseignant(e)s-chercheurs sont exprimées en effectifs car les populations sont réduites.

4.1.1. INALCO - Profils

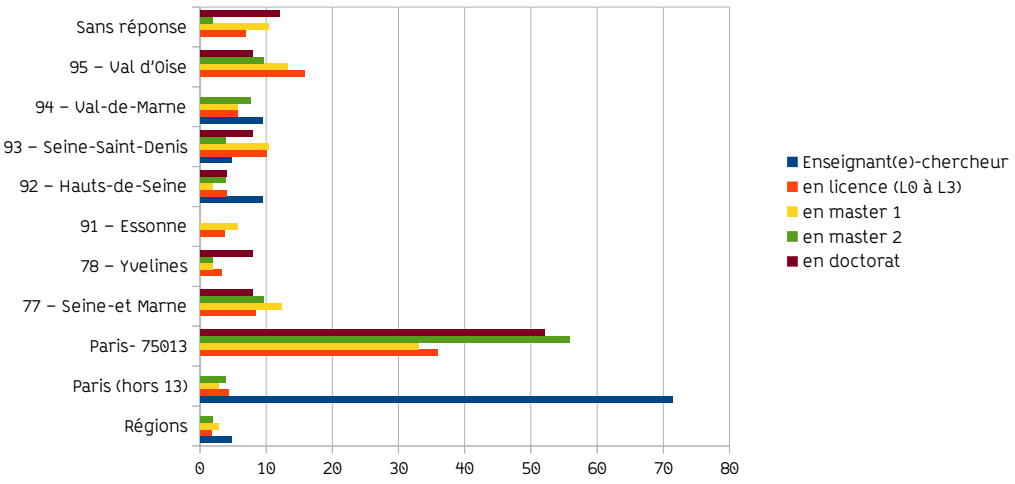
Sexe



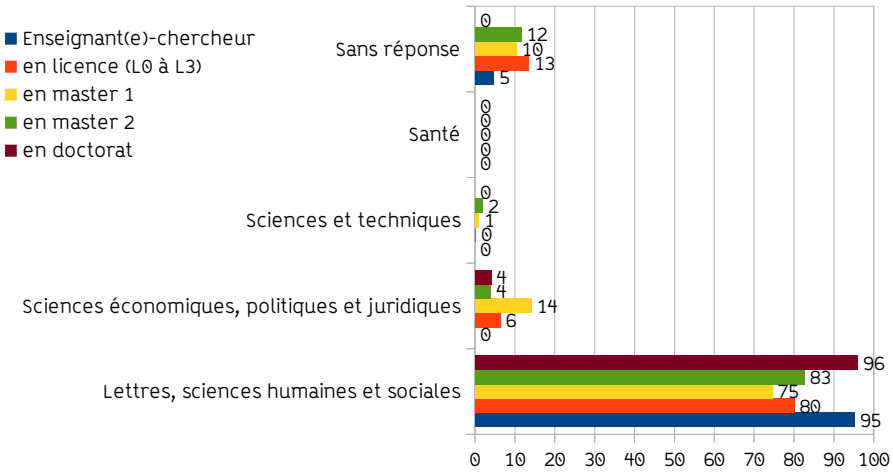
Age



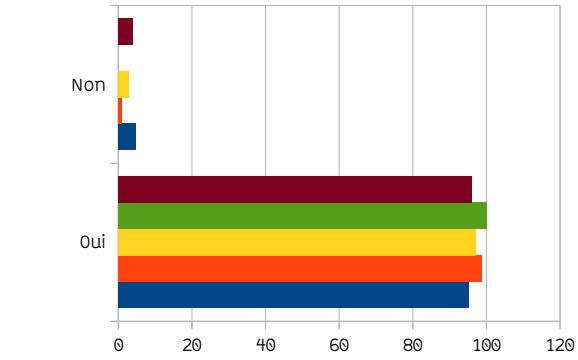
Code postal



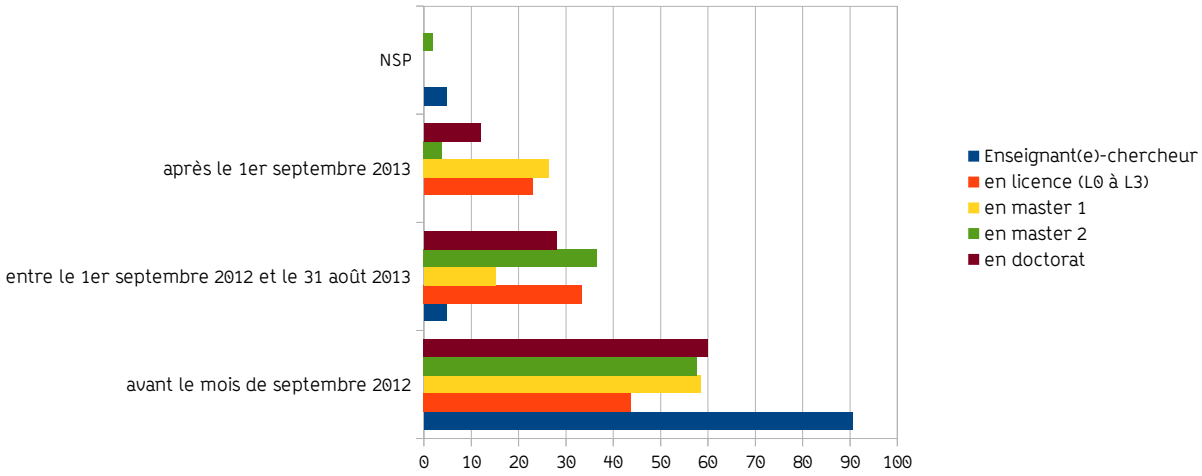
Quel est votre domaine d'étude ?



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

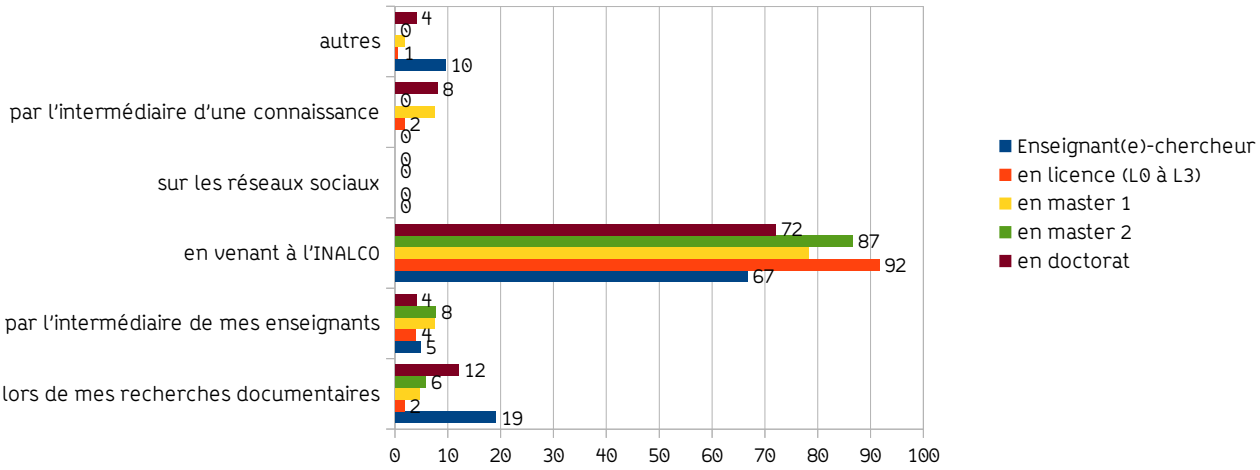


Quand vous êtes-vous inscrit à la BULAC pour la première fois ?

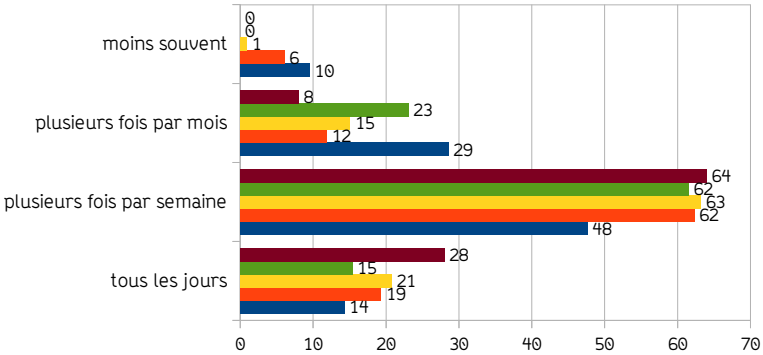


4.1.2. INALCO - Habitudes

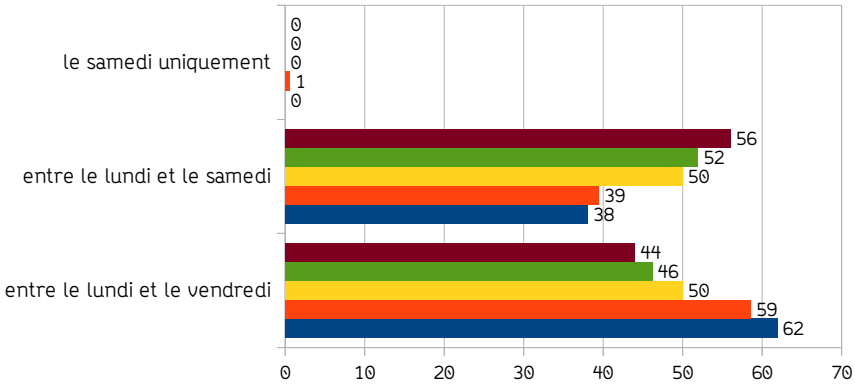
Comment avez-vous connu la Bulac ?



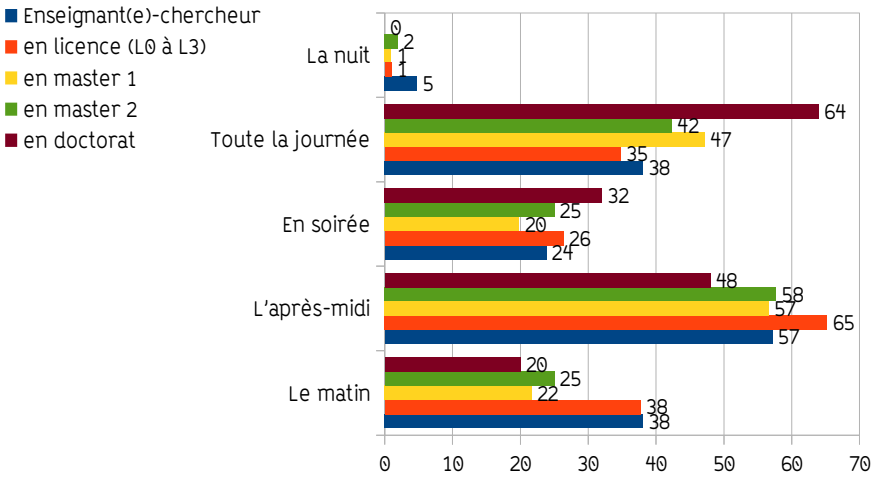
En règle générale, vous venez à la Bulac :



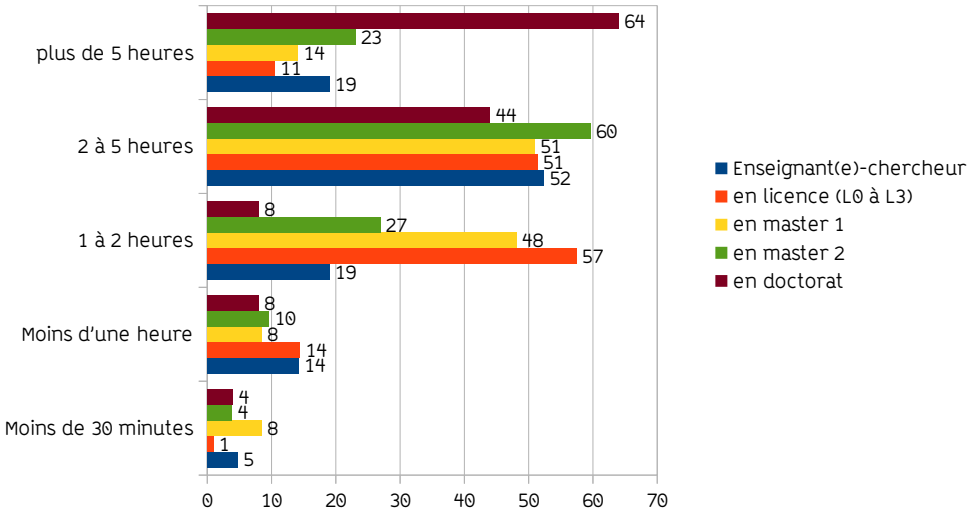
En règle générale, vous fréquentez la Bulac :



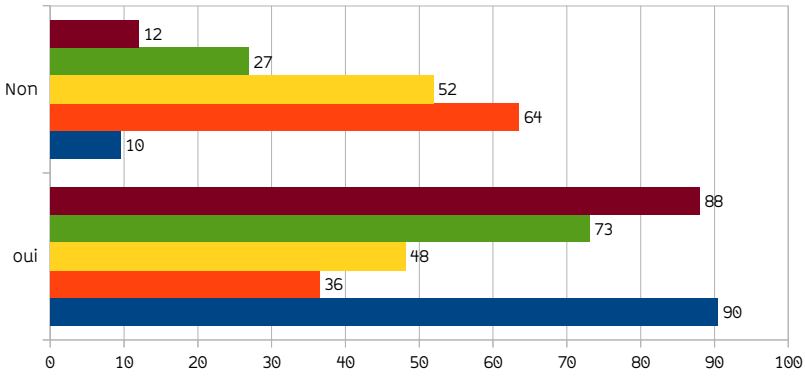
En règle générale, vous fréquentez la Bulac :



En règle générale, combien de temps restez-vous ?



Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?

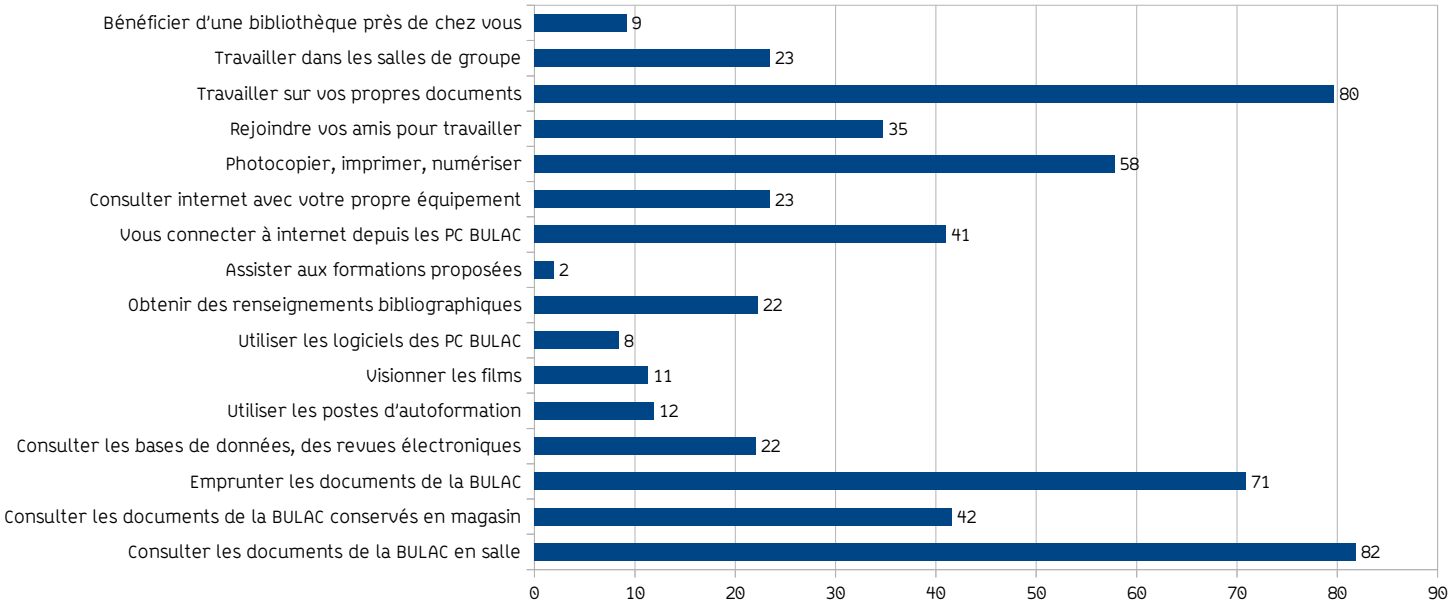


4.1.3. INALCO – Usages

Pour la première question, les résultats sont exprimés en pourcentage pour les licences, masters 1 et masters 2 et en effectifs pour les doctorants et enseignant(e)s-chercheurs.

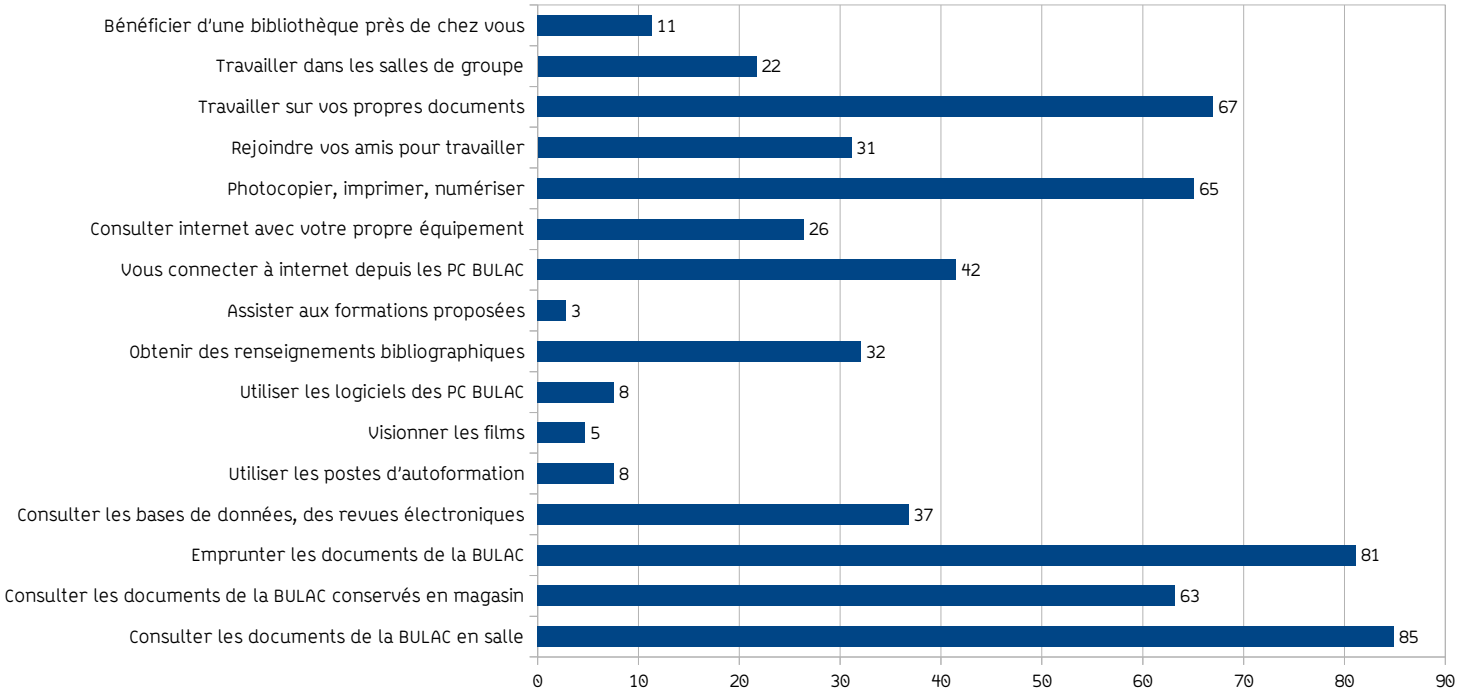
Vous venez à la BULAC pour

Licence (en %)



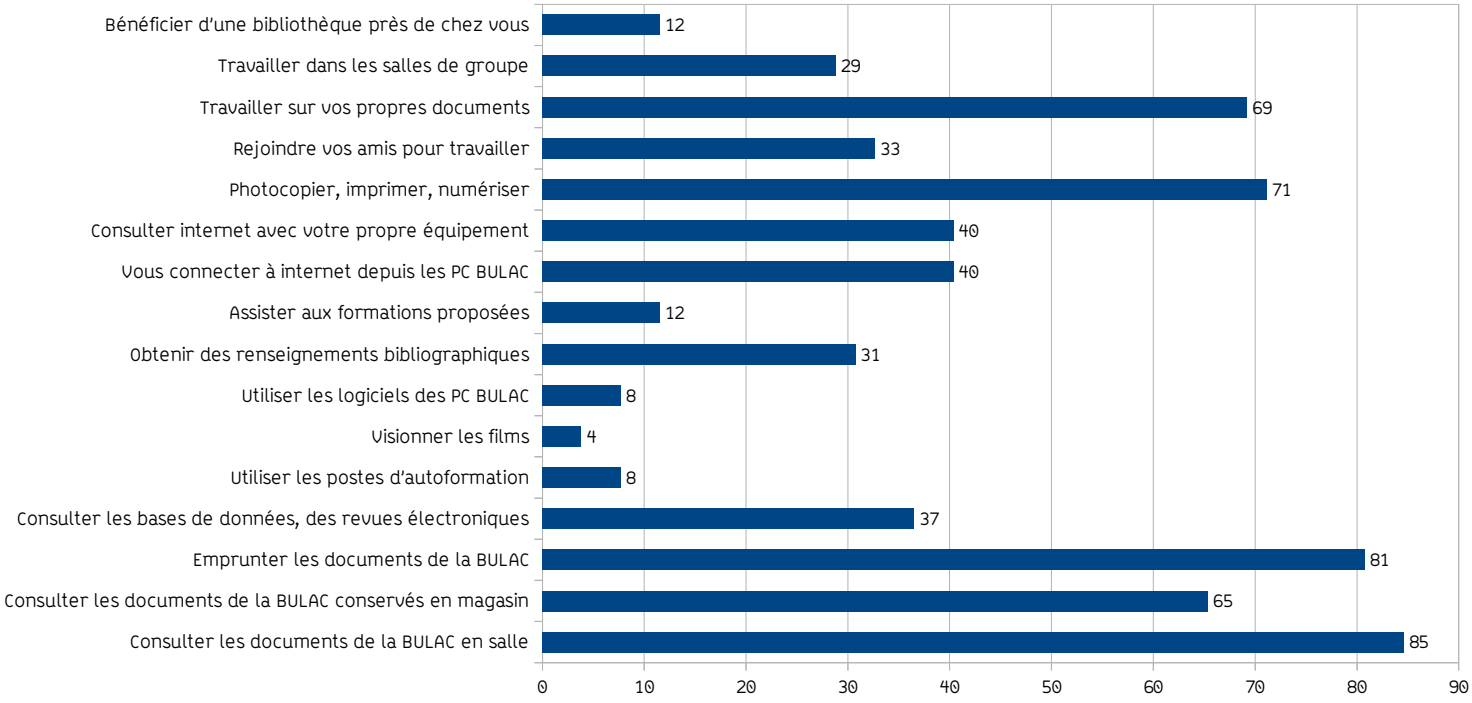
Vous venez à la BULAC pour

Master 1 (en %)



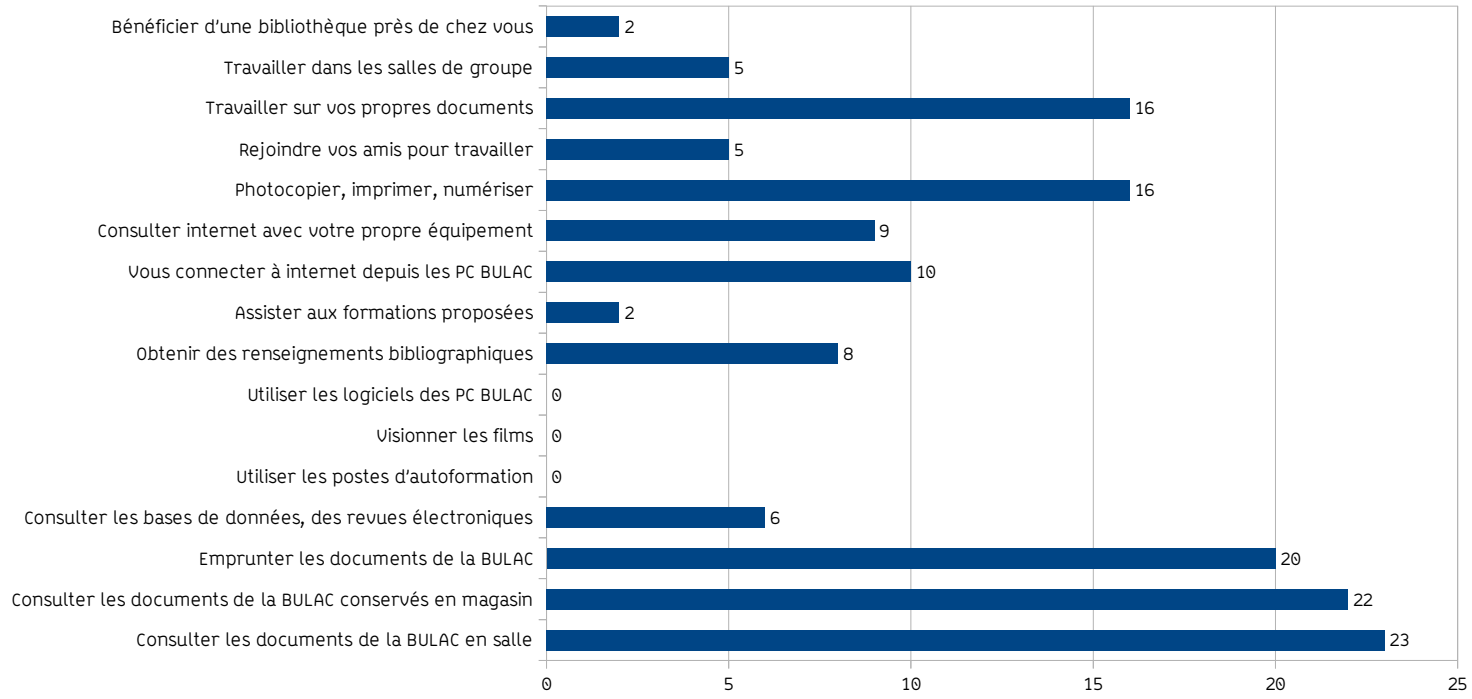
Vous venez à la BULAC pour

Master 2 (en %)



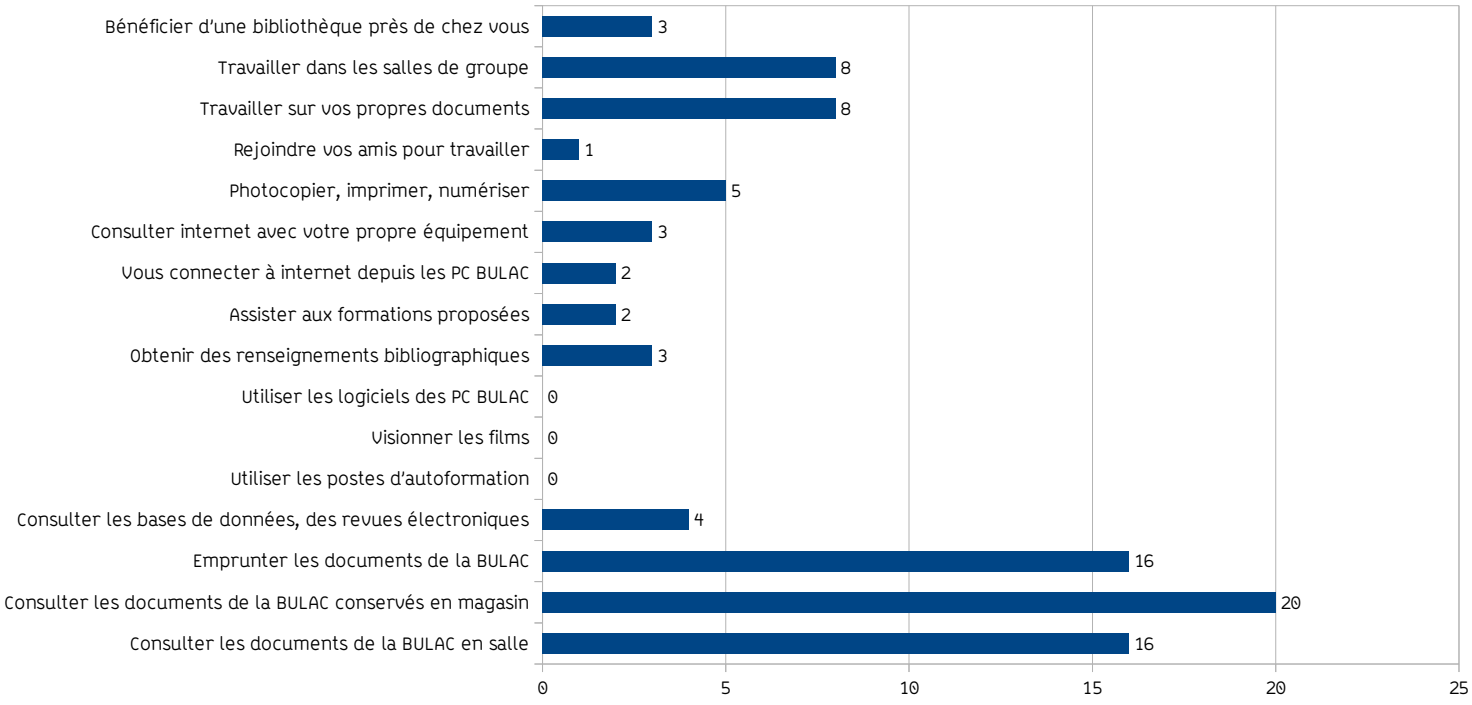
Vous venez à la BULAC pour

Doctorat (en effectifs)

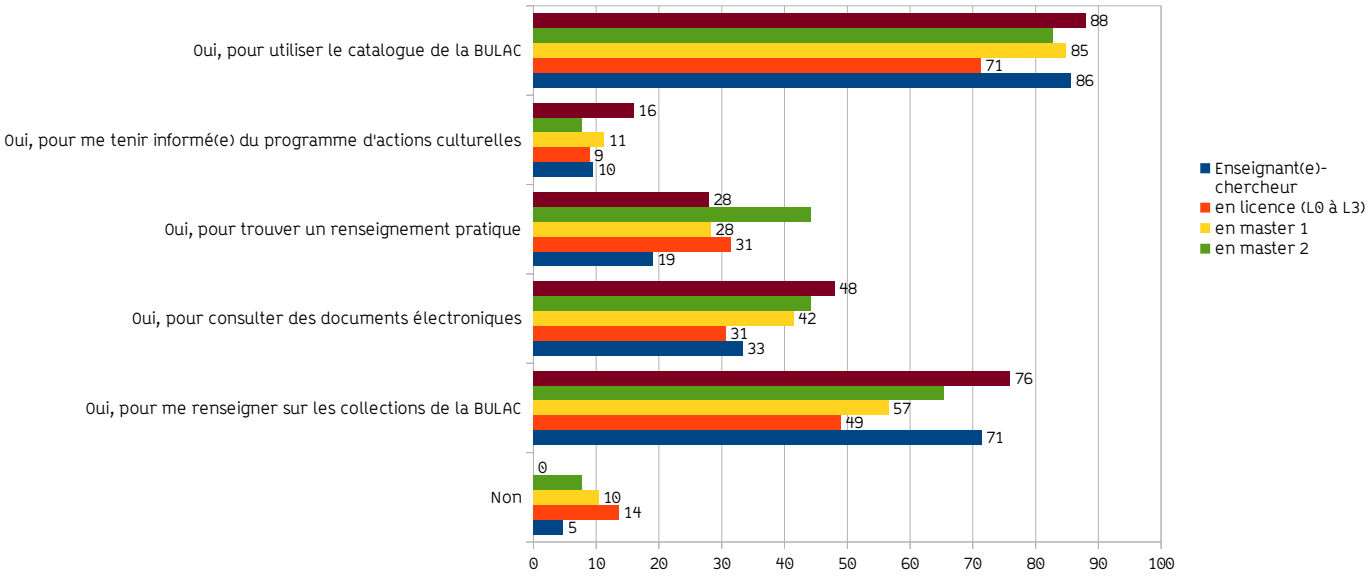


Vous venez à la BULAC pour

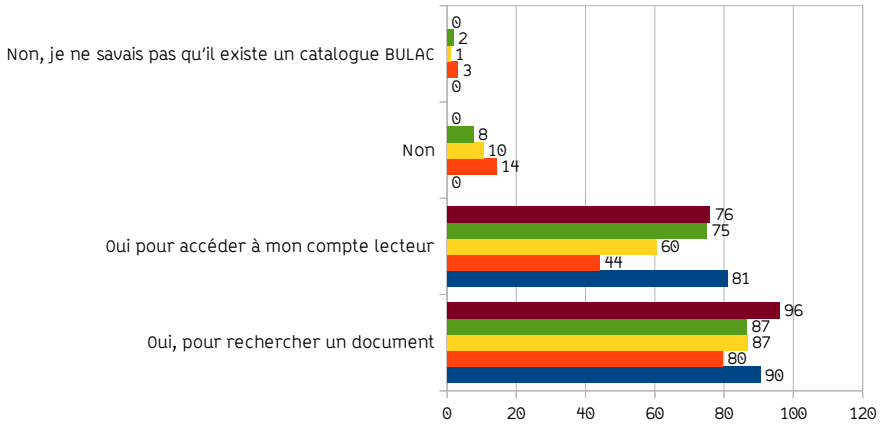
Enseignant(e)s-chercheurs (en effectifs)



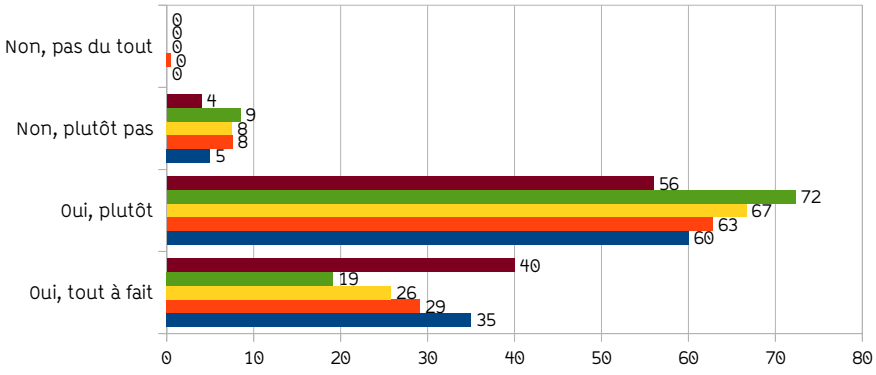
Vous êtes-vous déjà connecté(e) sur le site web de la Bulac ?



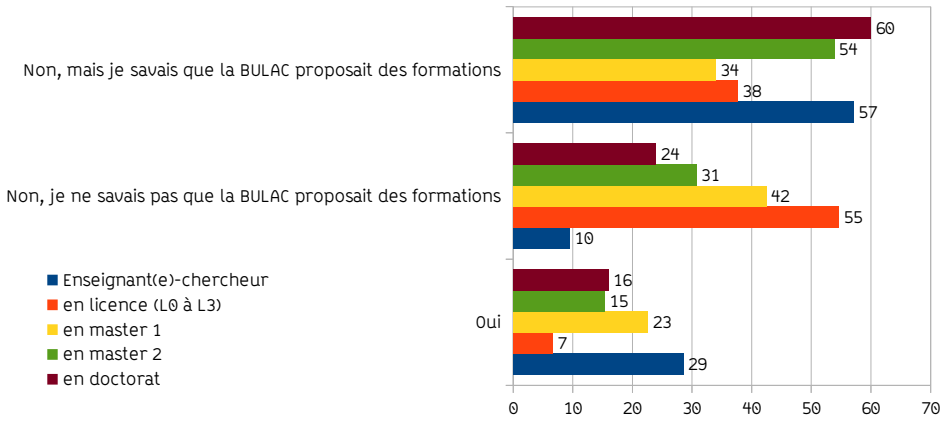
Avez-vous déjà utilisé le catalogue de la BULAC?



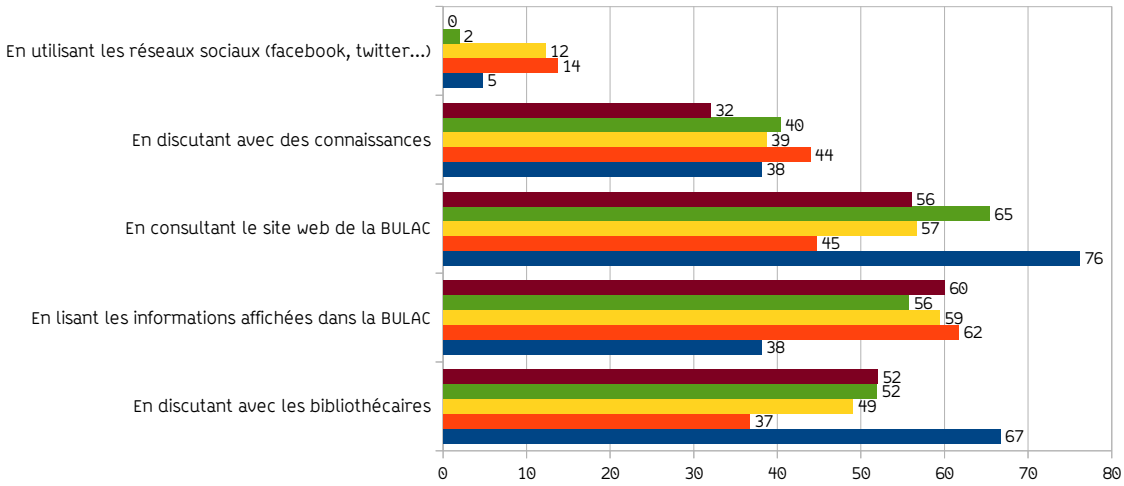
Si vous consultez le catalogue, trouvez-vous ce que vous recherchez ?



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

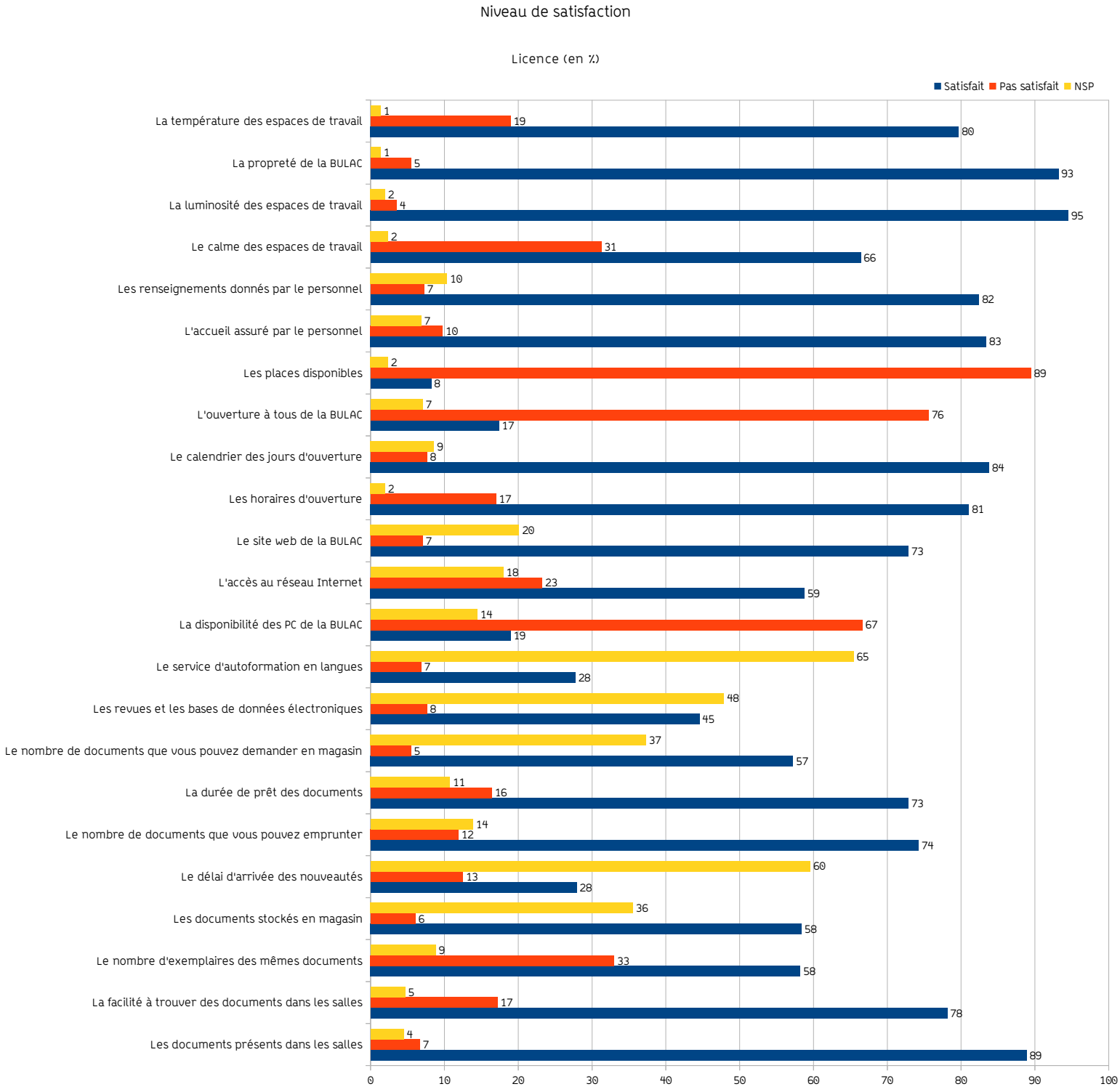


Comment obtenez-vous des informations sur la BULAC ?



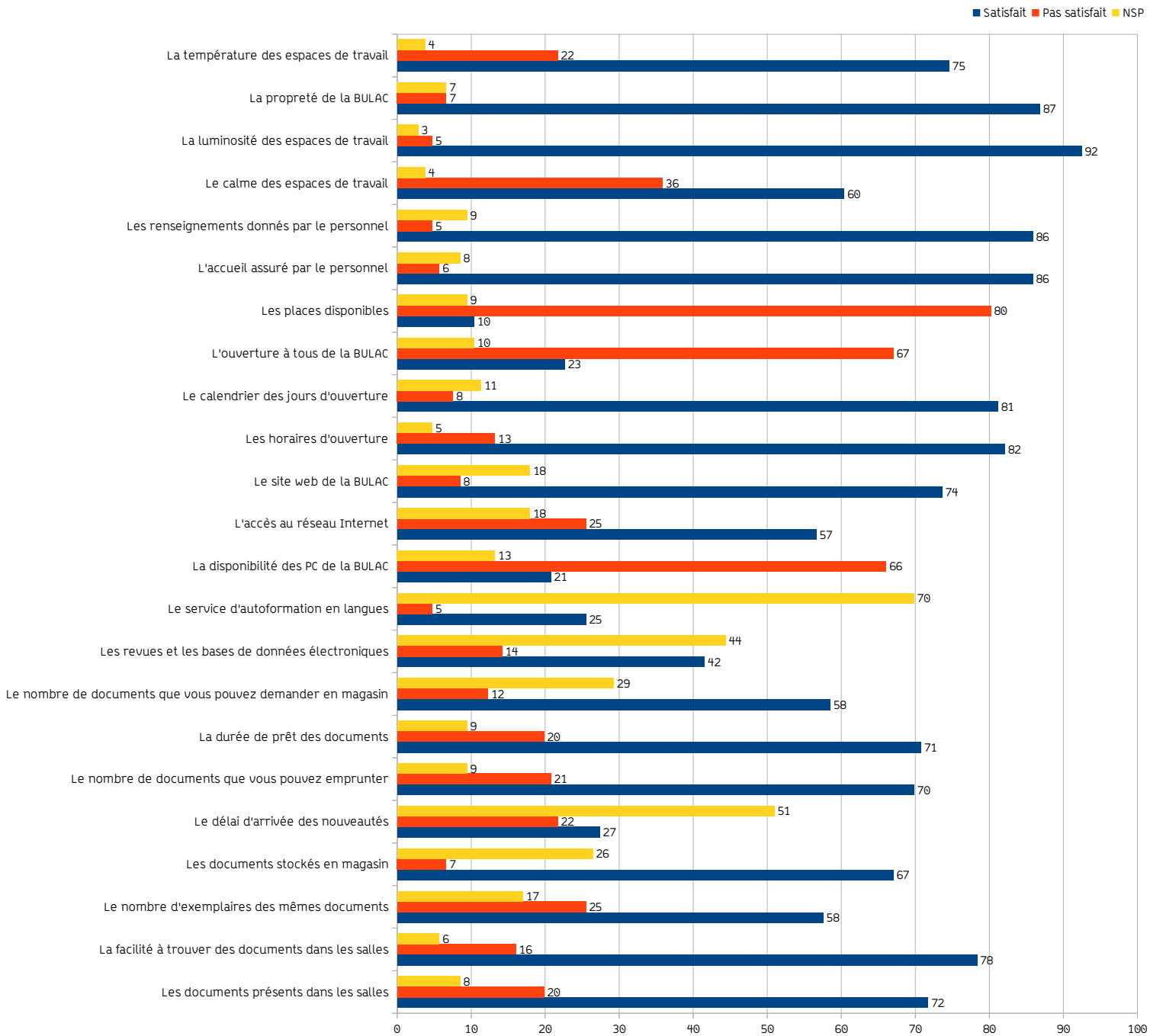
4.1.4. INALCO – Satisfaction

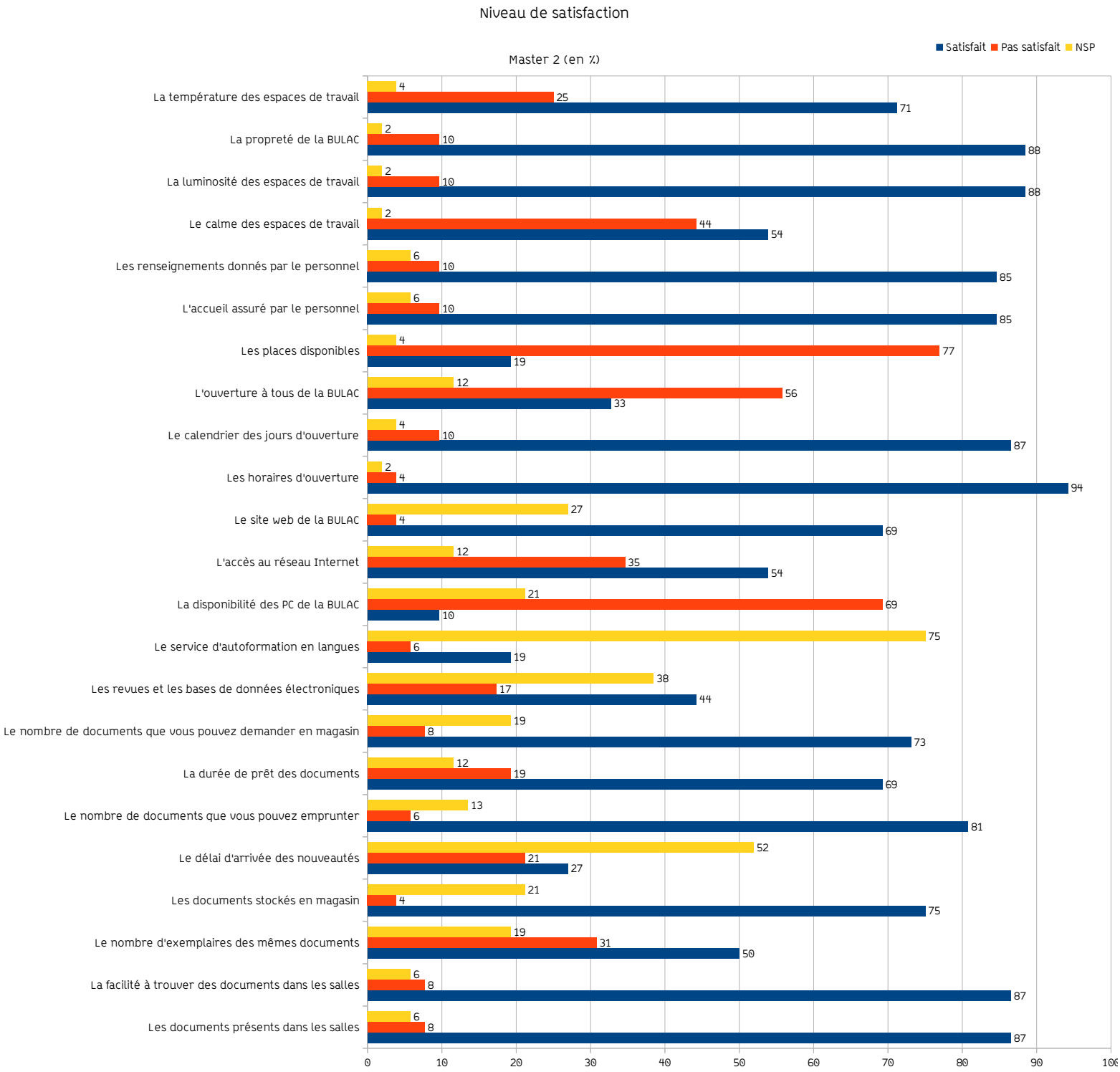
Les réponses des licences, masters 1 et masters 2 sont exprimées en pourcentage. Celles des doctorants et enseignant(e)s-chercheurs, en effectifs.



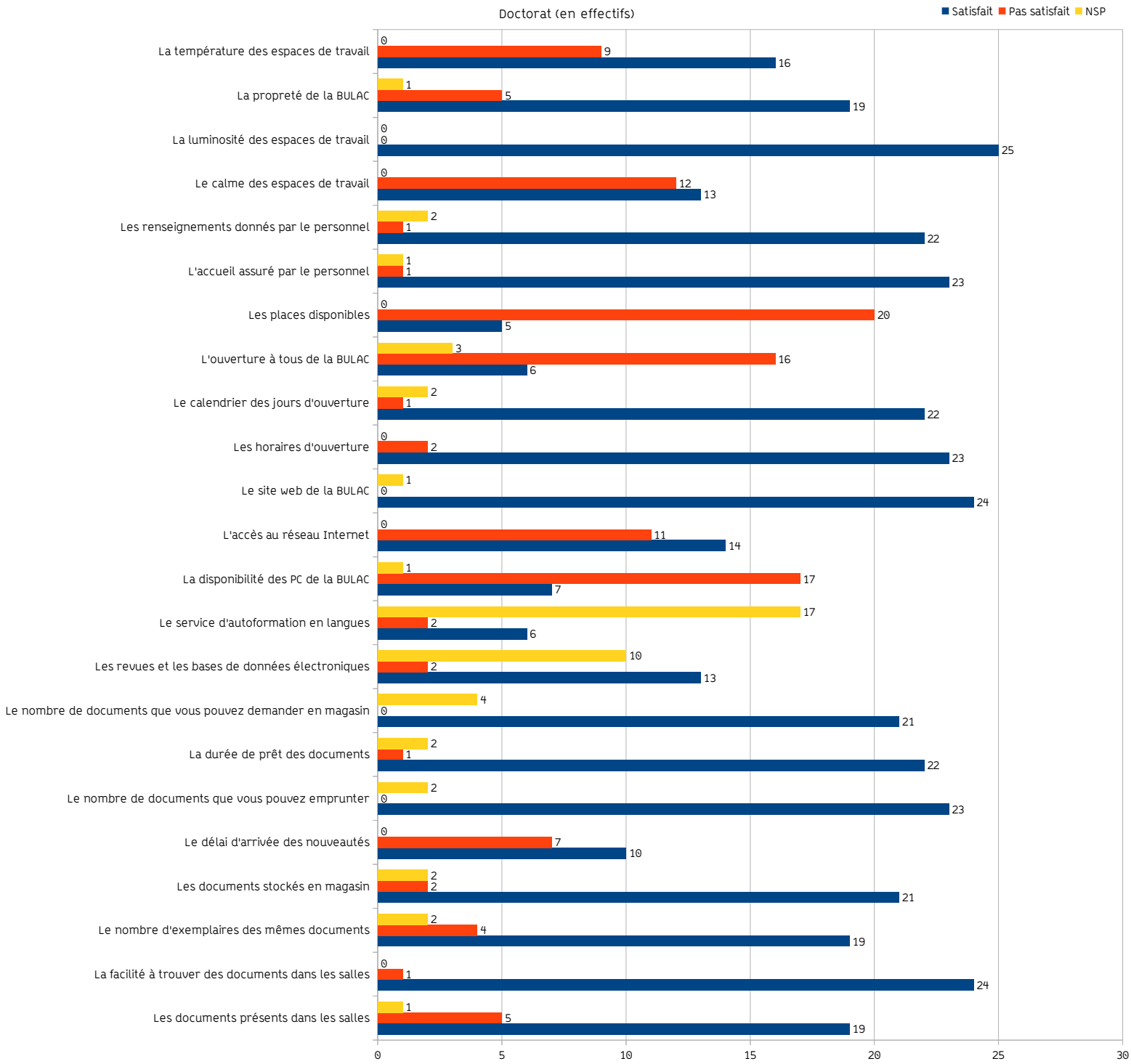
Niveau de satisfaction

Master 1 (en %)

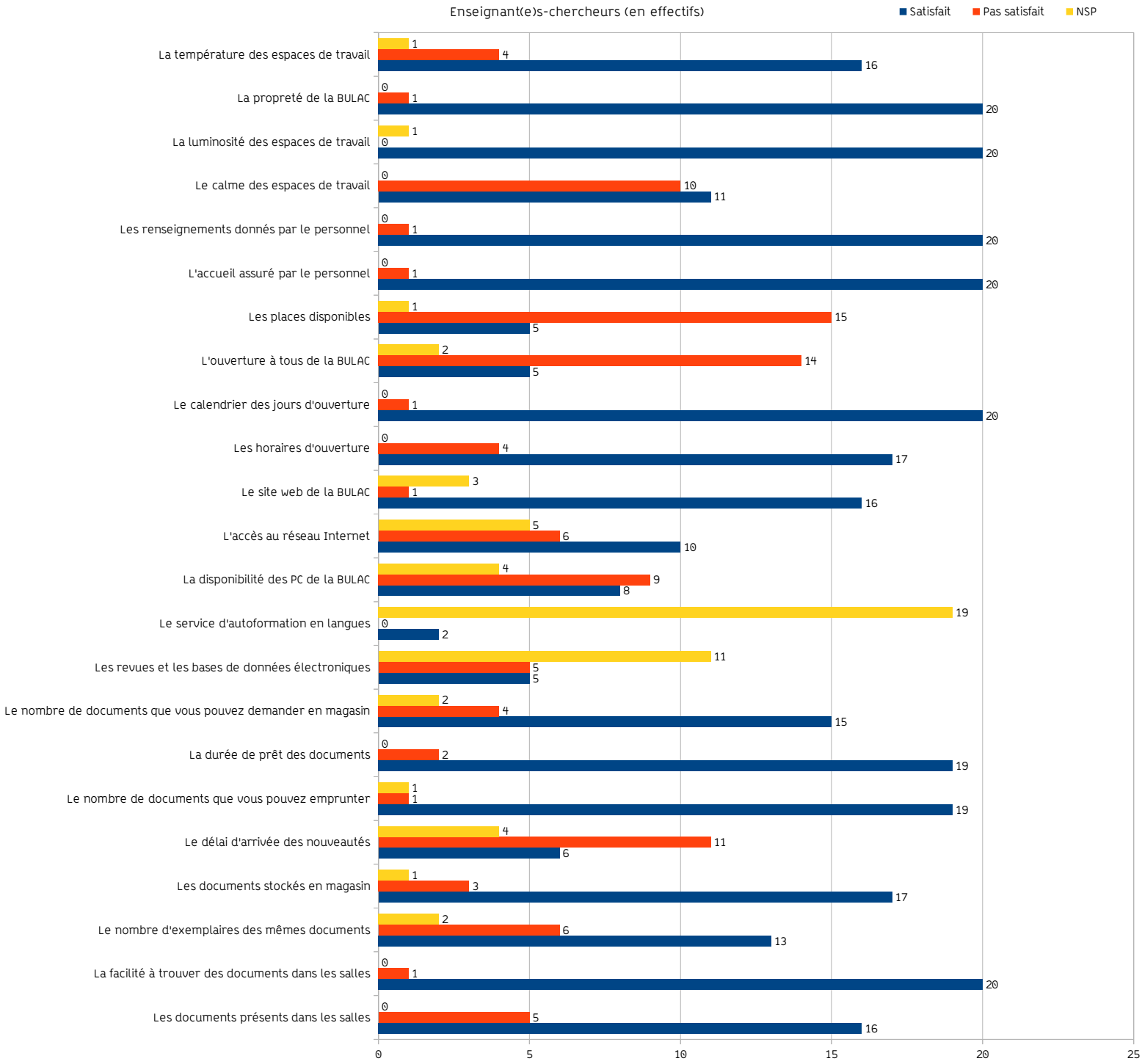



Niveau de satisfaction
Satisfait
Pas satisfait
NSP
Master 2 (en %)
La température des espaces de travail 4 25 71
La propreté de la BULAC 2 10 88
La luminosité des espaces de travail 2 10 88
Le calme des espaces de travail 2 44 54
Les renseignements donnés par le personnel 6 10 85
L'accueil assuré par le personnel 6 10 85
Les places disponibles 4 77 19
L'ouverture à tous de la BULAC 12 56 33
Le calendrier des jours d'ouverture 4 10 87
Les horaires d'ouverture 2 4 94
Le site web de la BULAC 27 4 69
L'accès au réseau Internet 12 35 54
La disponibilité des PC de la BULAC 21 69 10
Le service d'autoformation en langues 75 6 19
Les revues et les bases de données électroniques 38 17 44
Le nombre de documents que vous pouvez demander en magasin 19 8 73
La durée de prêt des documents 12 19 69
Le nombre de documents que vous pouvez emprunter 13 6 81
Le délai d'arrivée des nouveautés 52 21 27
Les documents stockés en magasin 21 4 75
Le nombre d'exemplaires des mêmes documents 19 31 50
La facilité à trouver des documents dans les salles 6 8 87
Les documents présents dans les salles 6 8 87
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

Niveau de satisfaction



Niveau de satisfaction



4.2. PARIS 1 – PANTHÉON SORBONNE

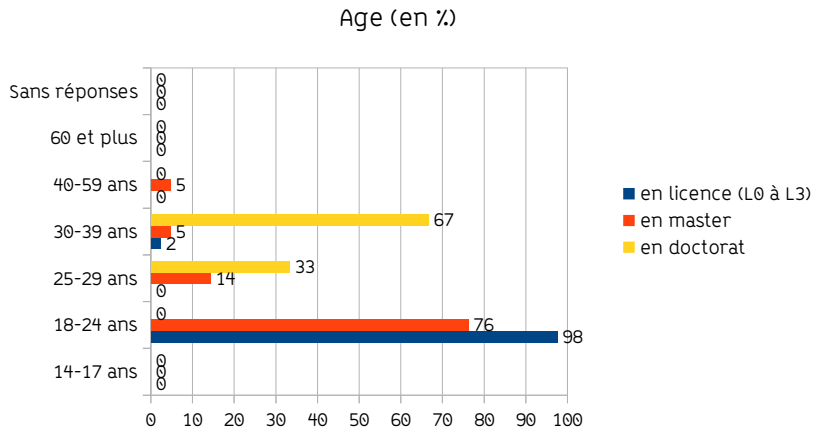
Parmi les personnes ayant déclaré appartenir à l'université Paris 1 – Panthéon Sorbonne, on compte :

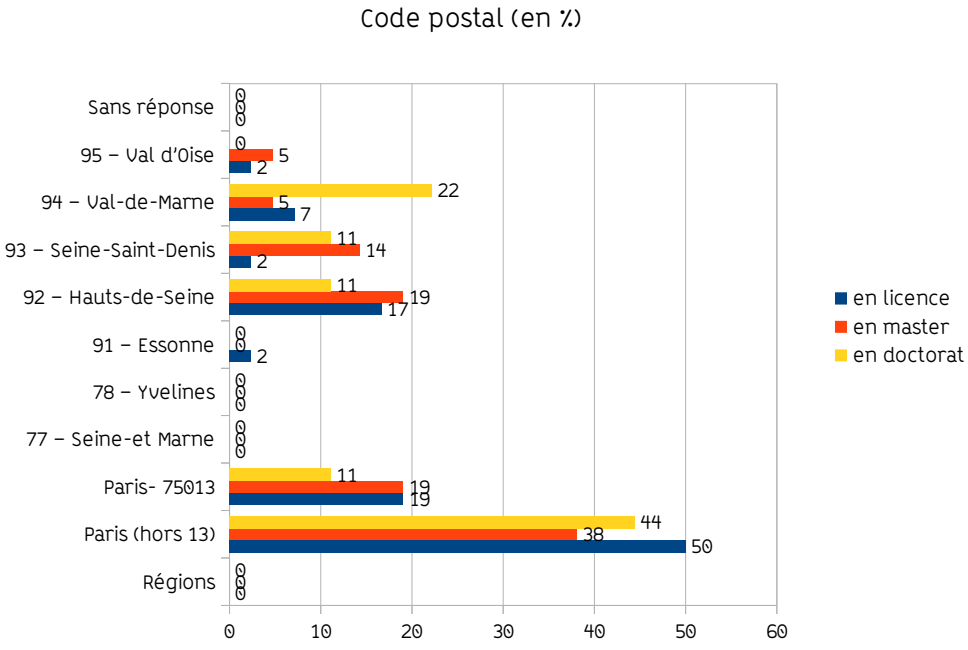
- 42 étudiants en licence
- 21 étudiants en master (les étudiants de master 1 et master 2 ont été regroupés)
- 9 étudiants en doctorat

Concernant les questions où tous les niveaux apparaissent, les réponses sont exprimées en pourcentage. Pour les questions qui sont présentées par niveaux (Question 7 et Question 14) , les réponses sont exprimées en effectifs car les populations ne sont pas très grandes.

4.2.1. Paris 1 – Profils

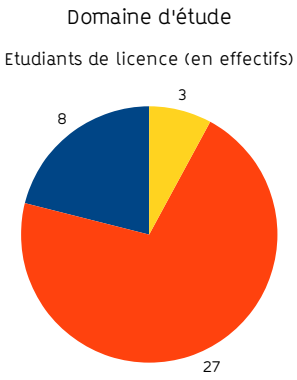


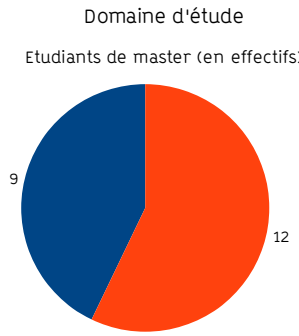


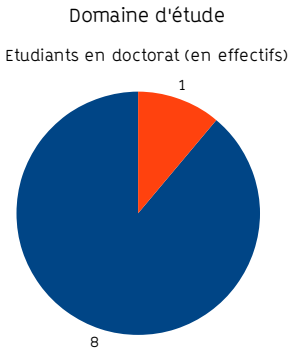


Concernant les domaines d'étude, les différences entre les 3 niveaux sont rtès notables, les trois niveaux sont ici détaillés et les résultats sont exprimés en effectifs.

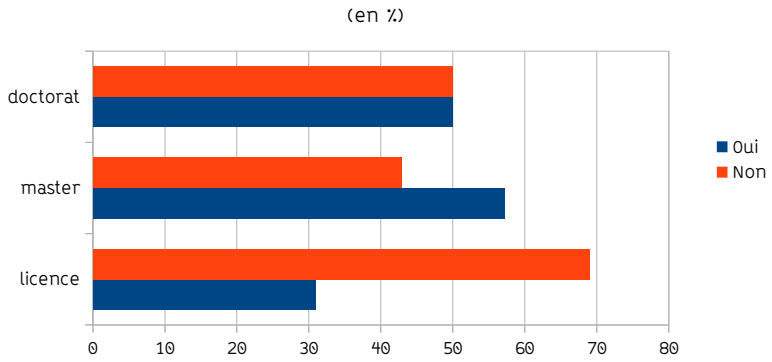




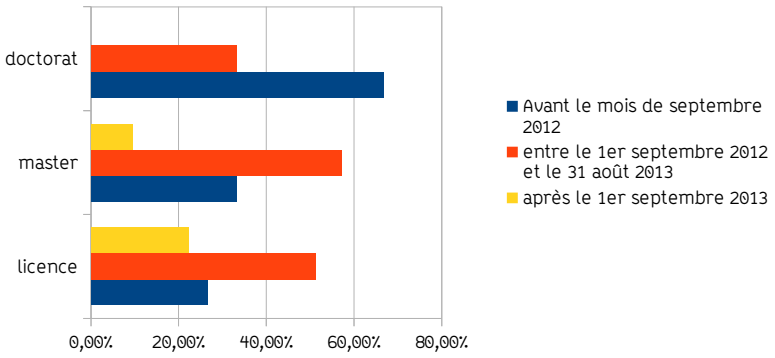




Etudiez-vous les langues et civilisations que couvre la Bulac ?

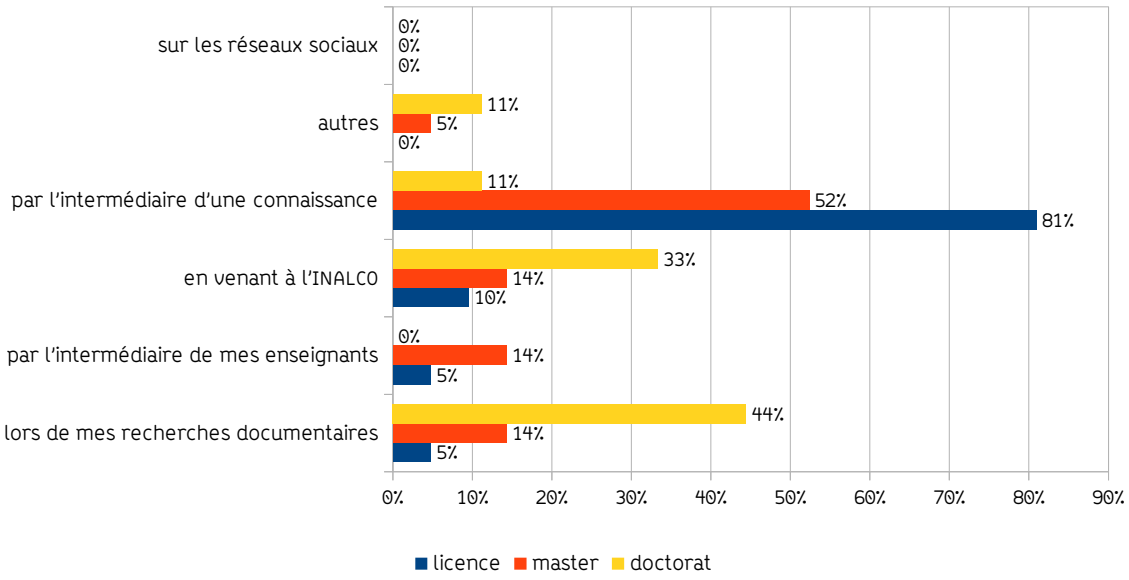


Quand vous êtes-vous inscrit à la BULAC pour la première fois ?

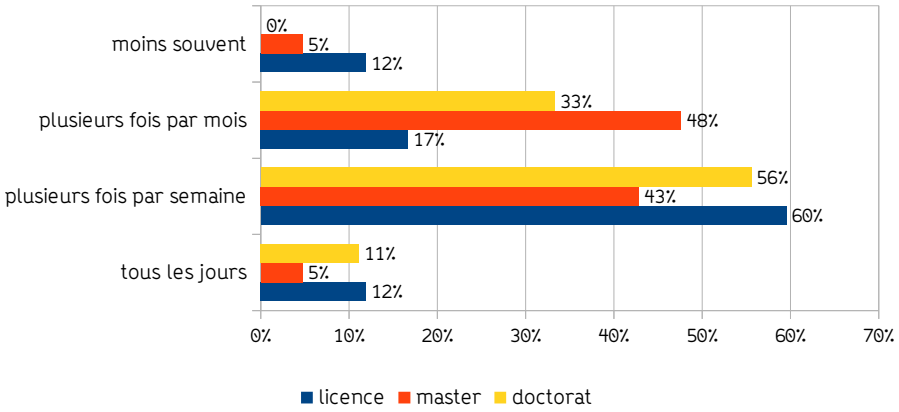


4.2.2. Paris 1 – Habitudes

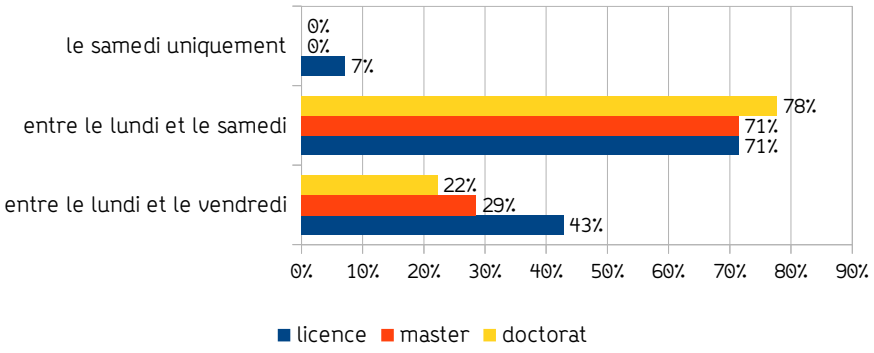
Comment avez-vous connu la Bulac ?



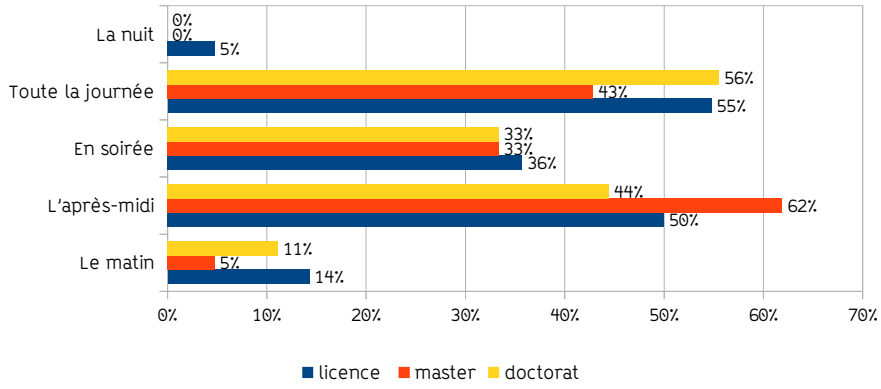
En règle générale, vous venez :



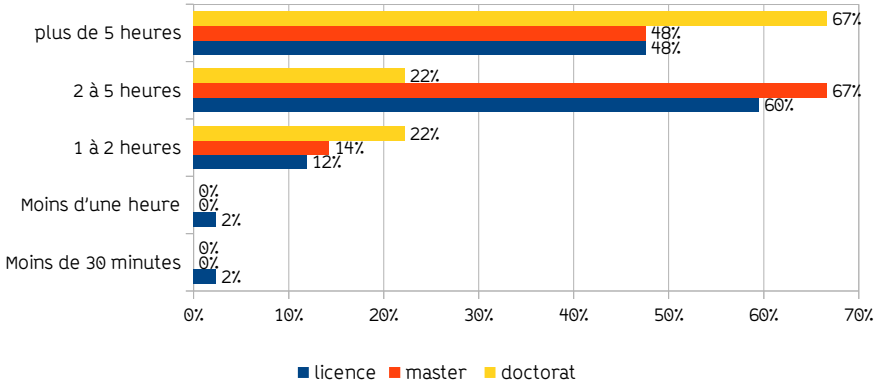
En règle générale, vous fréquentez la Bulac :

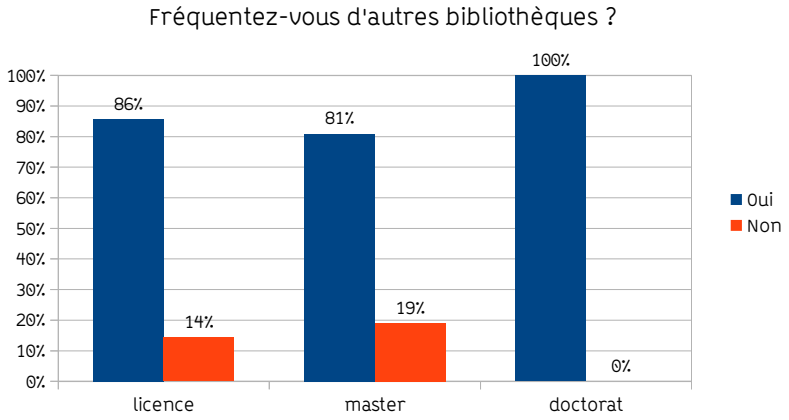


En règle générale, vous fréquentez la Bulac :

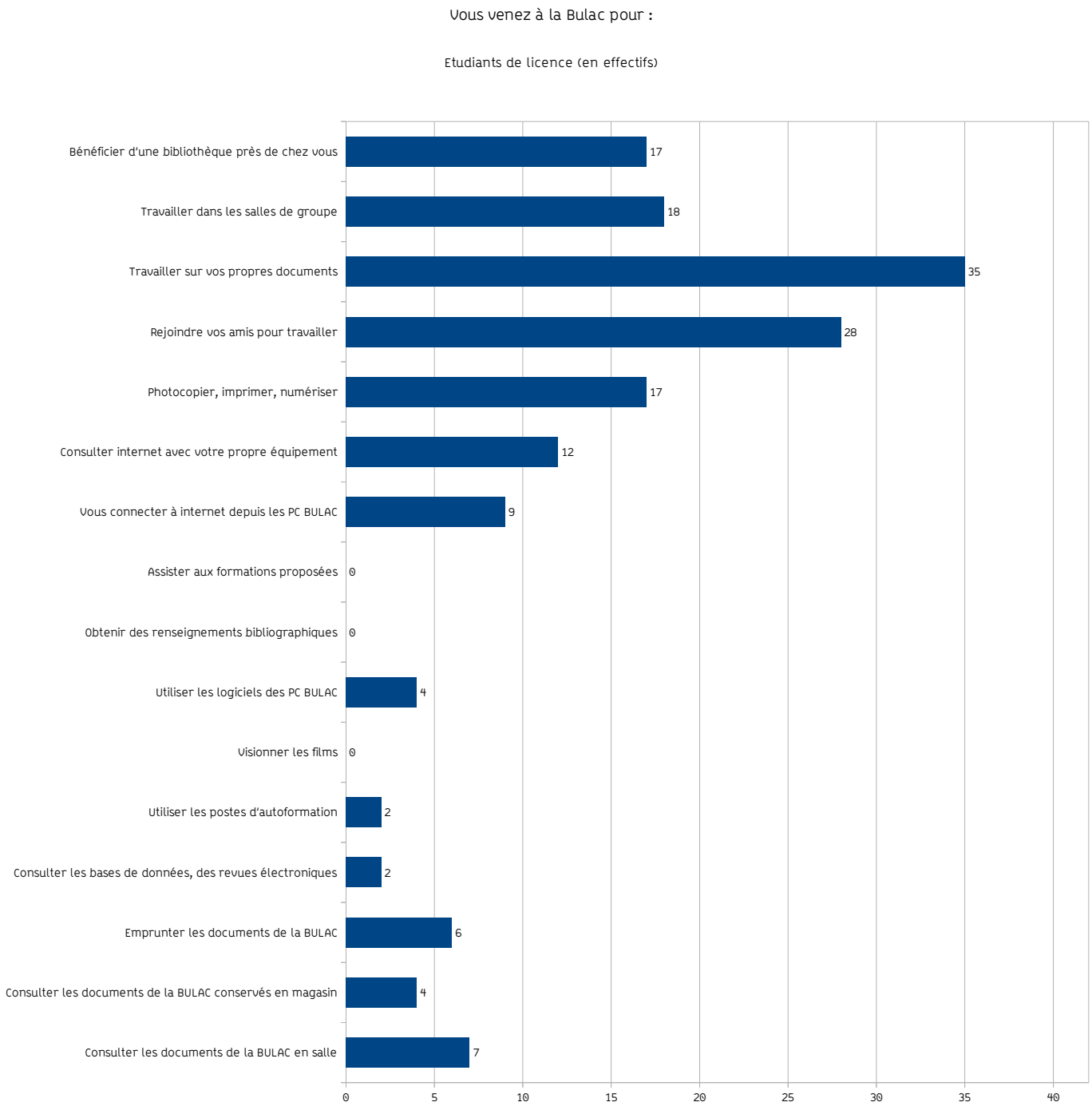


En général, combien de temps restez-vous à la Bulac ?



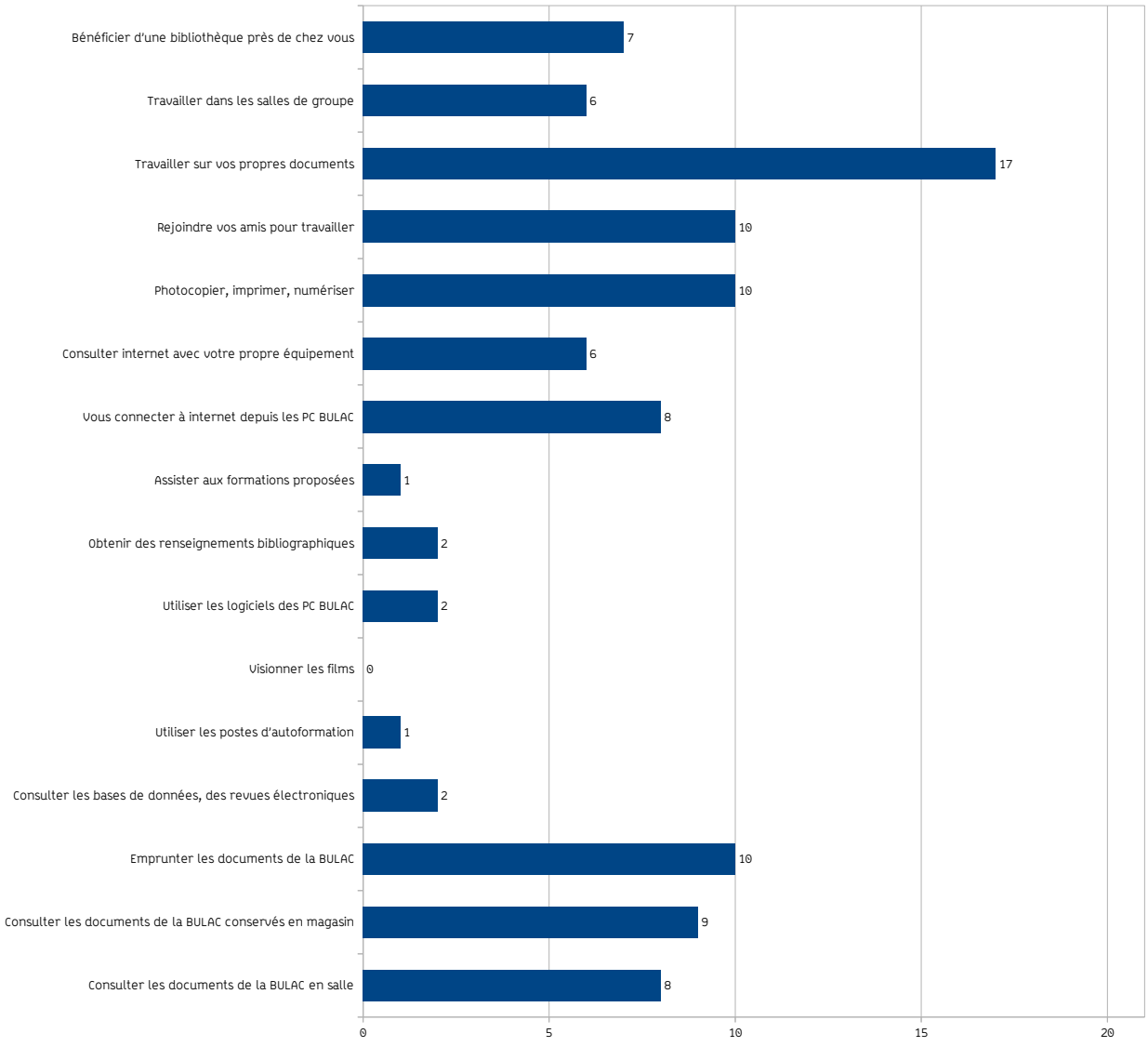

Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
86%
14%
81%
19%
100%
0%
licence
master
doctorat
Oui
Non

4.2.3. Paris 1 – Usages



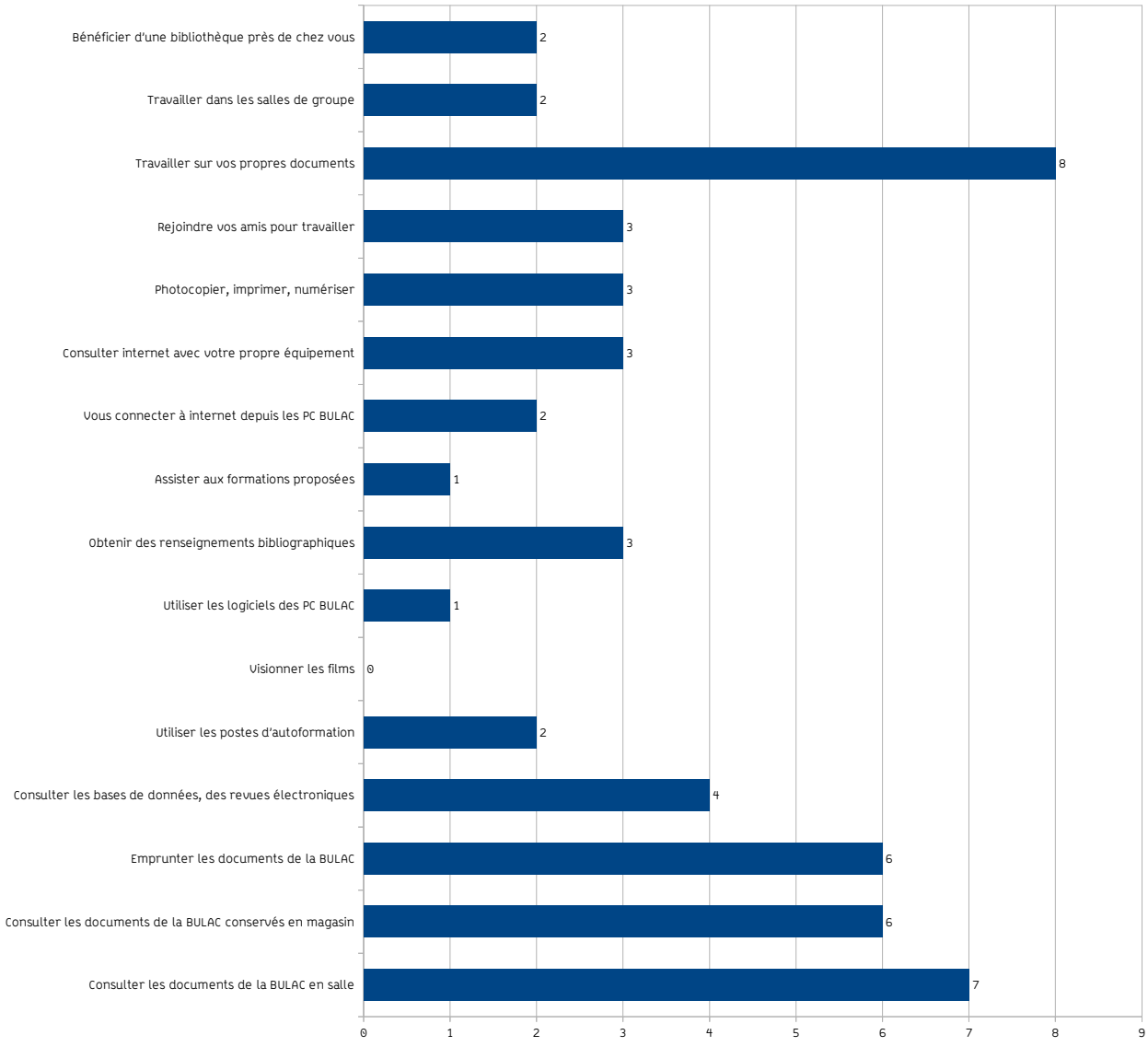
Vous venez à la Bulac pour :

Etudiants en master (en effectifs)

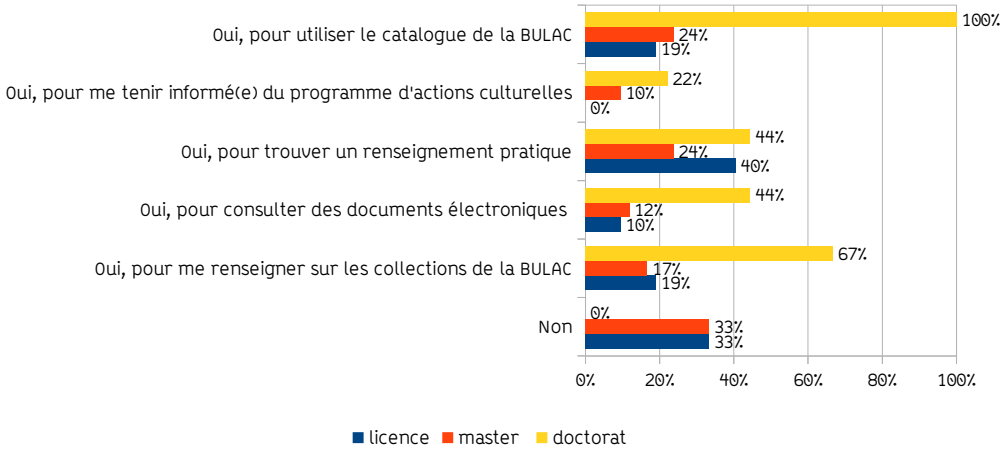


Vous venez à la Bulac pour :

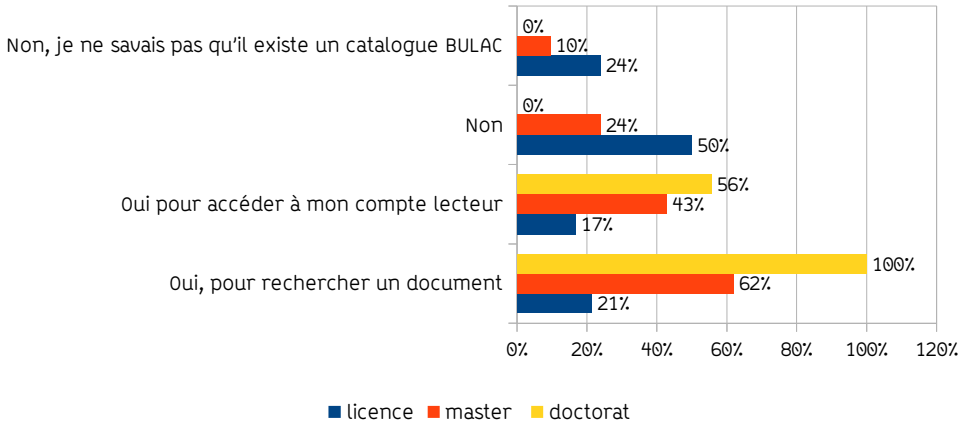
Etudiants en doctorat (en effectifs)



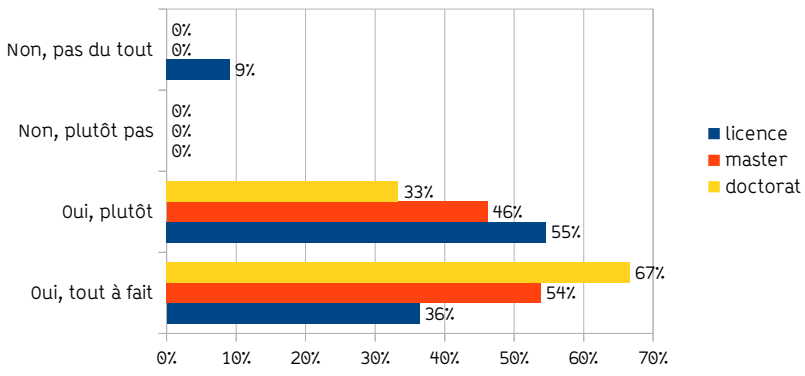
Vous êtes-vous déjà connecté(e) sur le site web de la Bulac ?



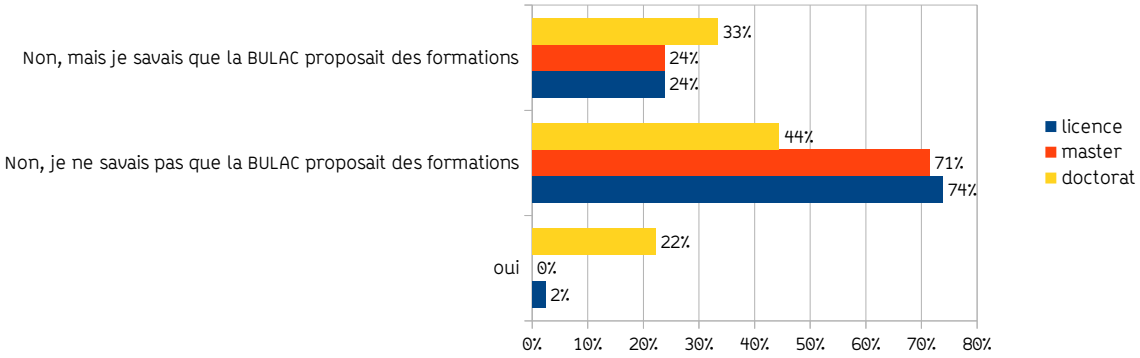
Avez-vous déjà utilisé le catalogue de la Bulac ?



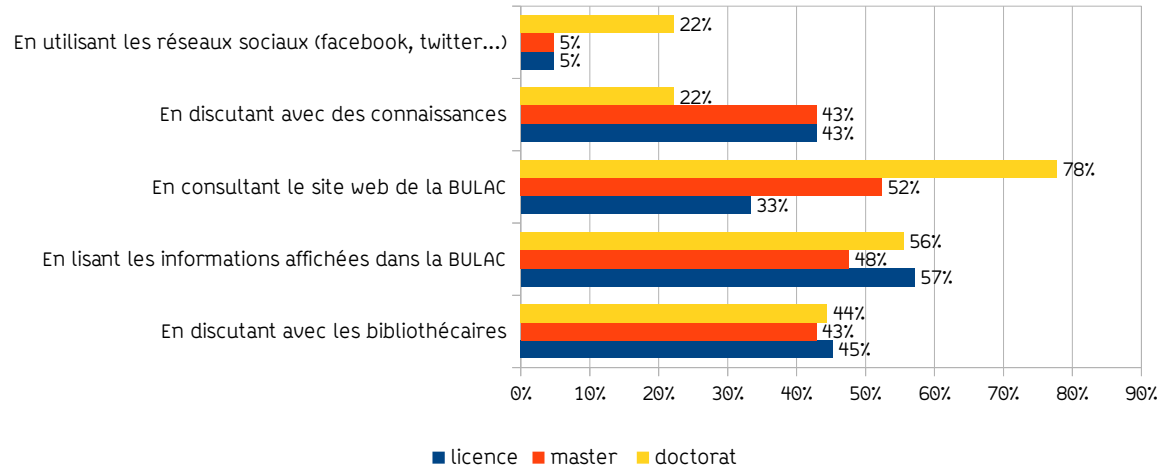
Si vous consultez le catalogue, trouvez-vous ce que vous cherchez ?



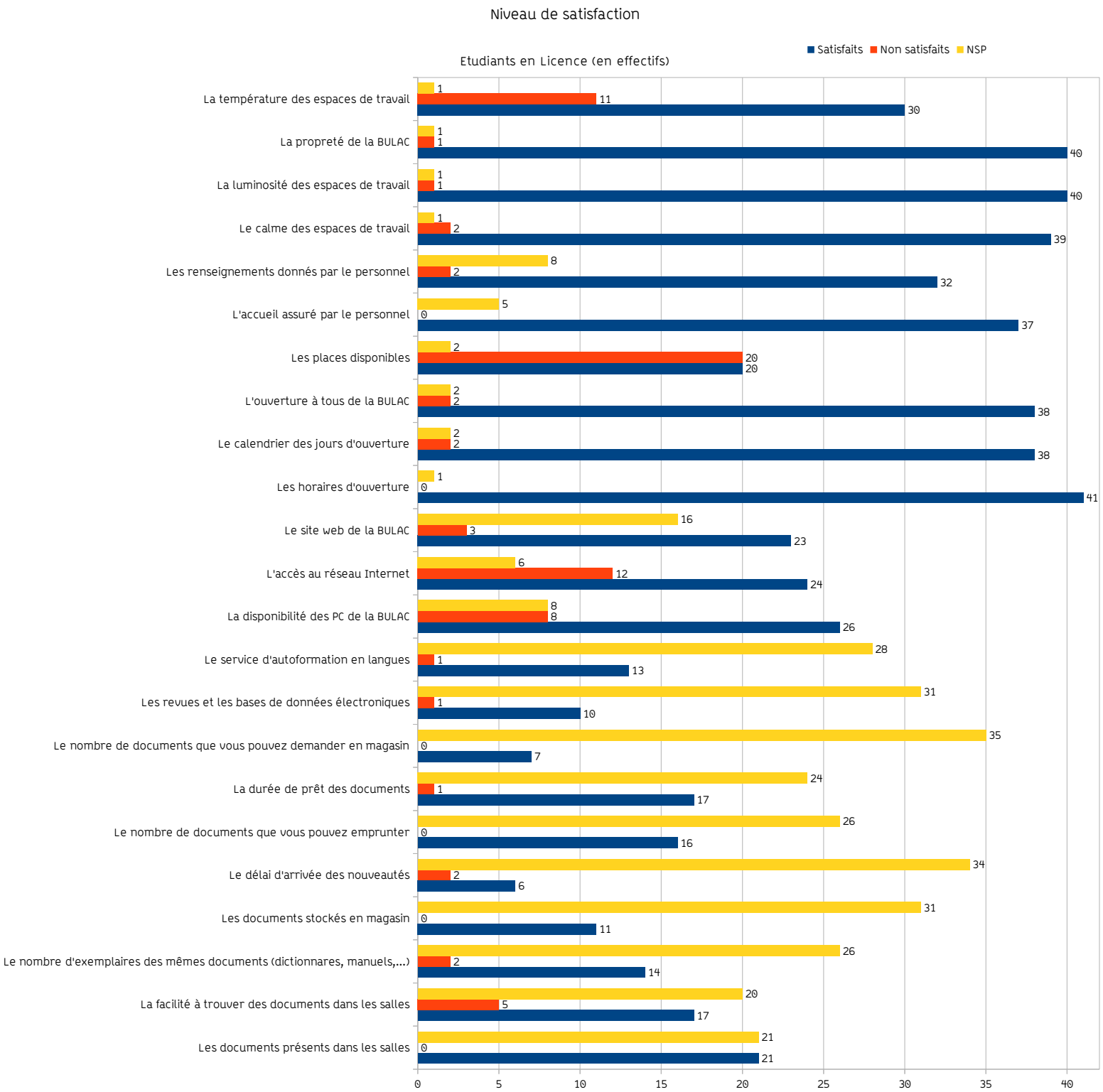
Avez-vous déjà suivi des formations proposées par la BULAC ?



Comment obtenez-vous des informations sur la Bulac ?

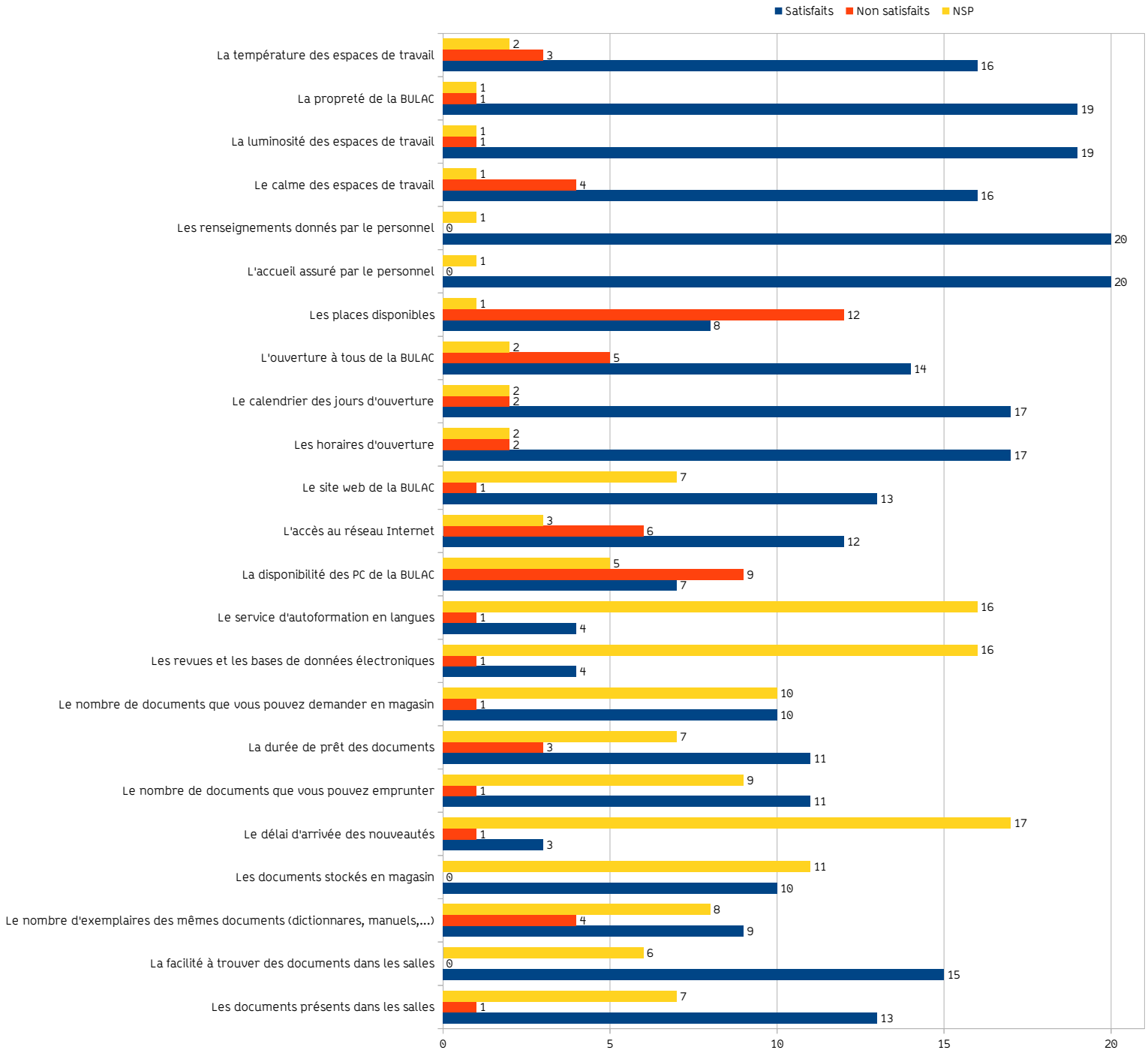


4.2.4. Paris 1 – Satisfaction



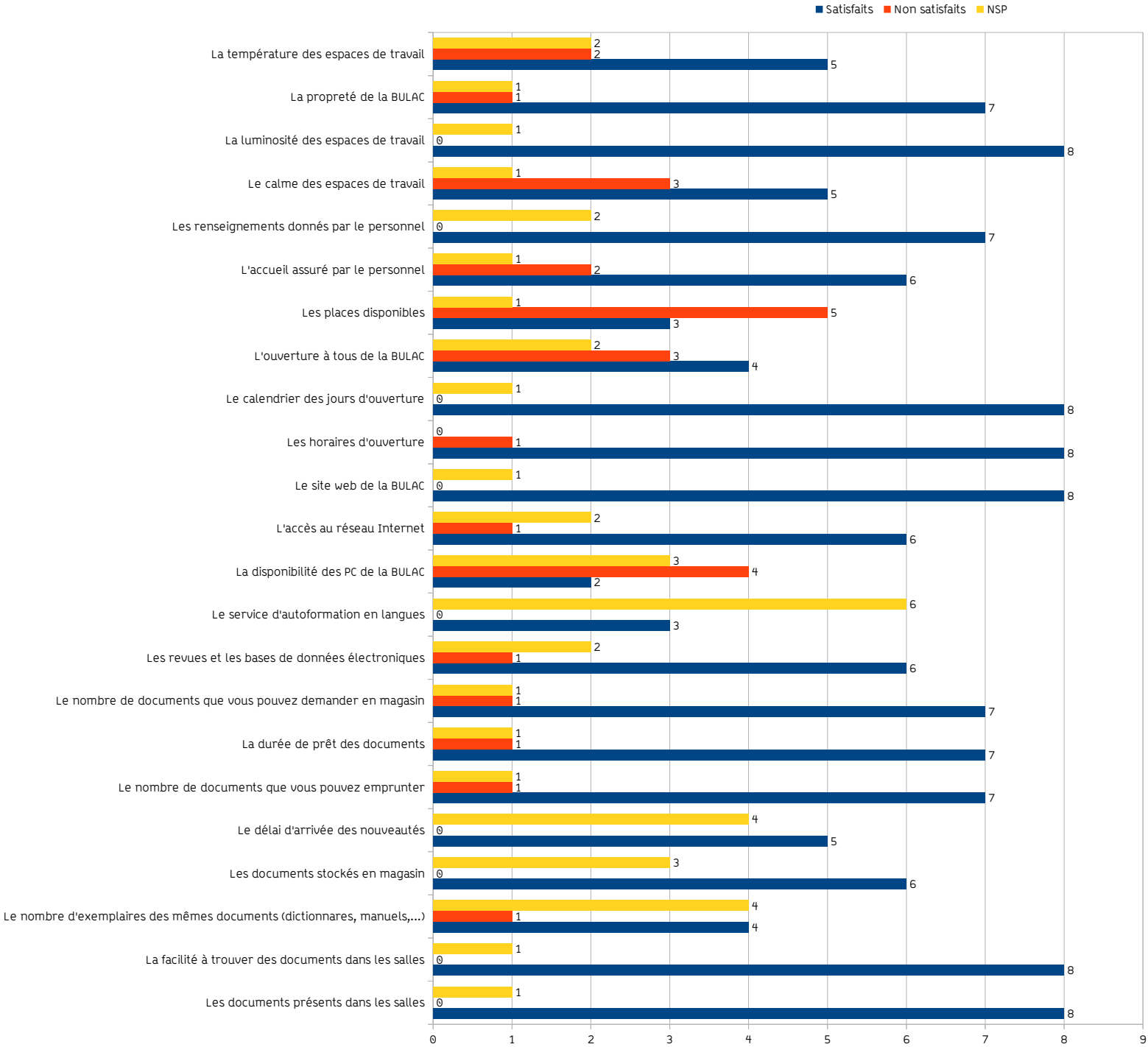
Niveaux de satisfaction

Etudiants en Master (en effectifs)



Niveaux de satisfaction

Etudiants en Doctorat (en effectifs)



4.3. PARIS 3 – SORBONNE NOUVELLE

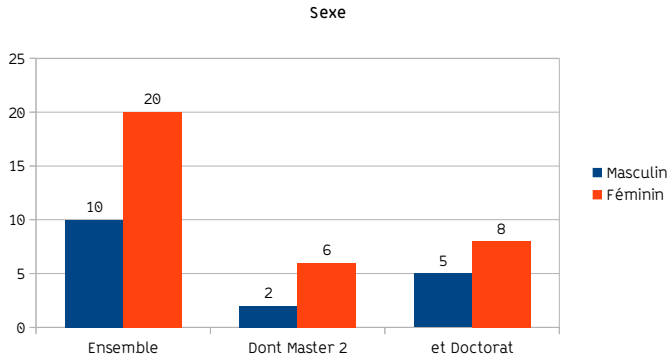
30 personnes ont répondu provenir de l'université Paris 3 – Sorbonne nouvelle. Parmi ces 30 personnes, les plus grands groupes sont :

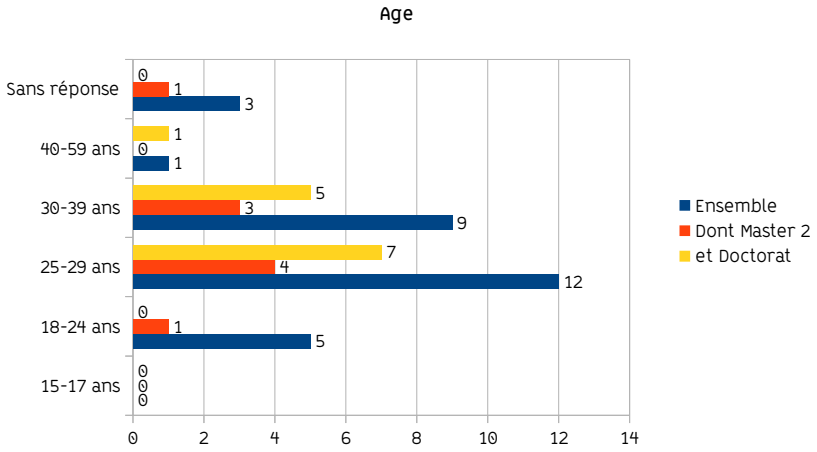
- les masters 2 : 8 répondants
- les doctorants : 13 répondants

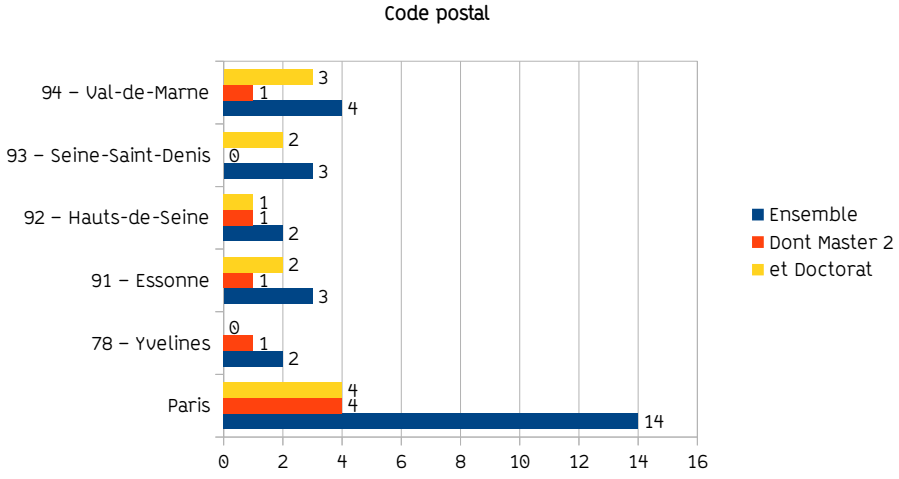
C'est pour cette raison que nous avons traité les réponses dans un premier temps pour l'ensemble des répondants et Paris 3 et dans un deuxième en détaillant les résultats pour les masters 2 et les doctorants.

Le groupe de répondants étant réduit les résultats sont toujours exprimés en effectifs.

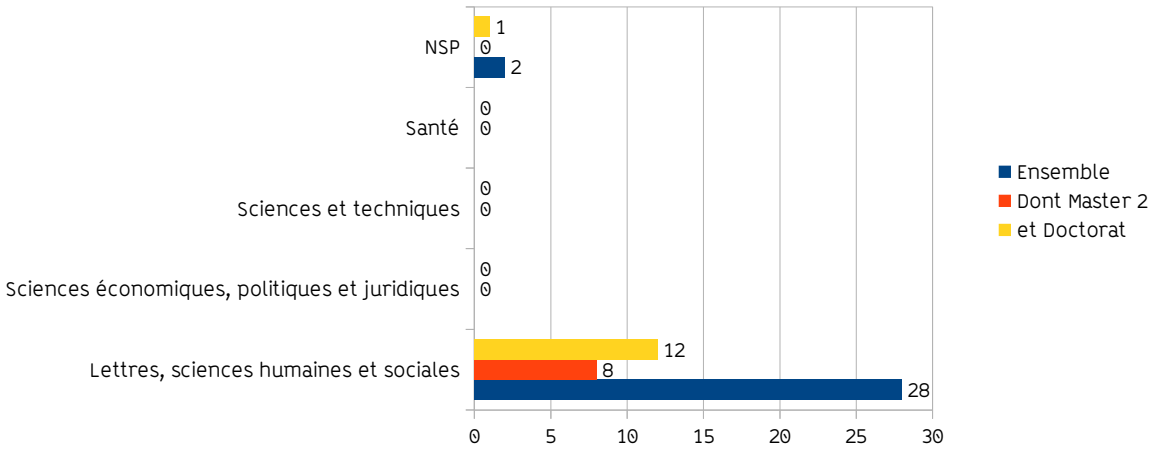
4.3.1. Paris 3 – Profils



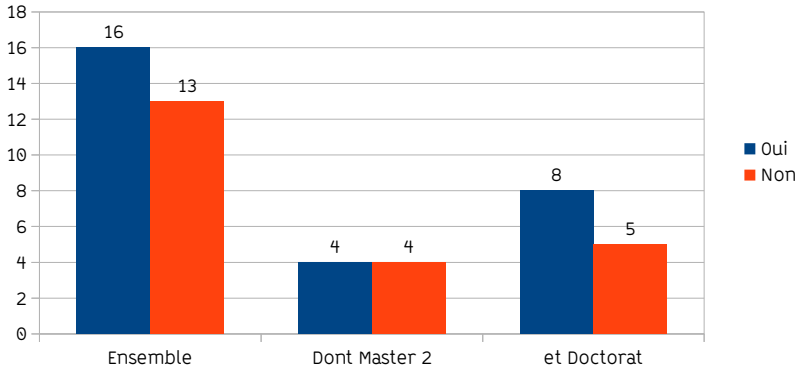




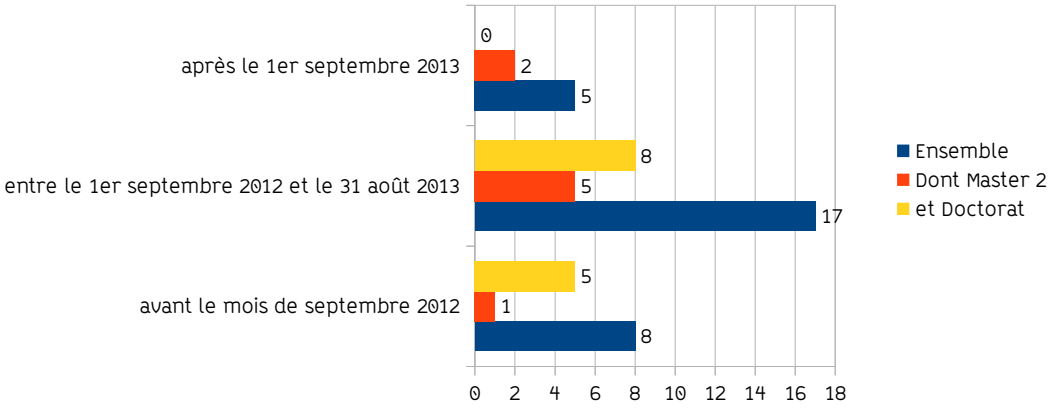
Domaine d'étude



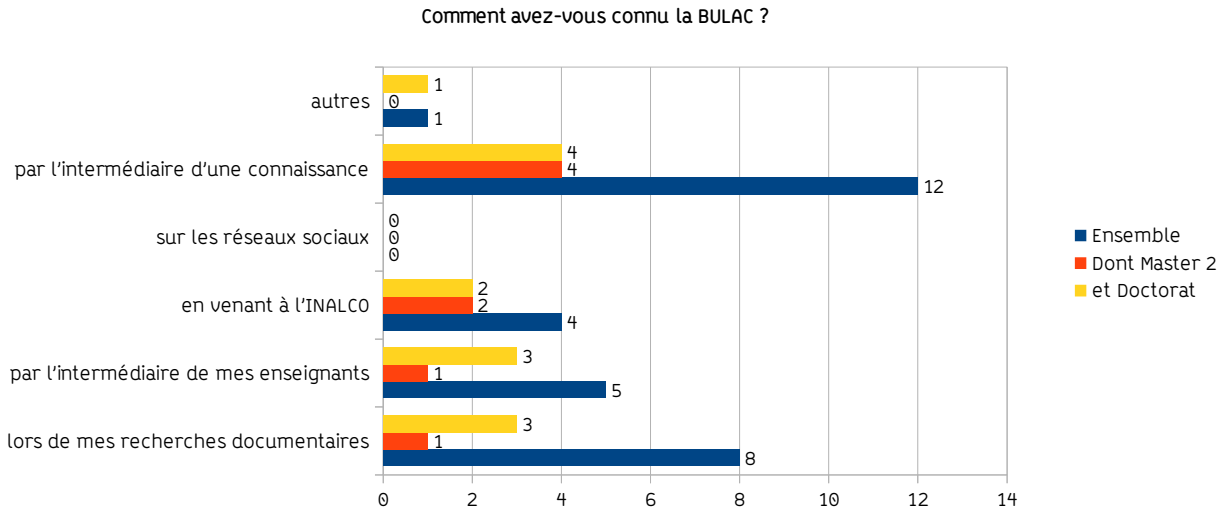
Etudiez-vous les langues et civilisations que couvre la BULAC ?

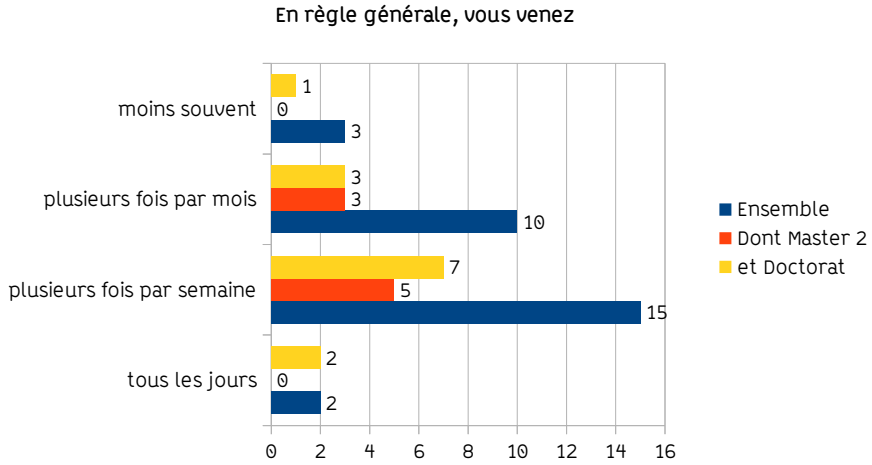


Quand vous êtes-vous inscrits à la BULAC pour la première fois ?

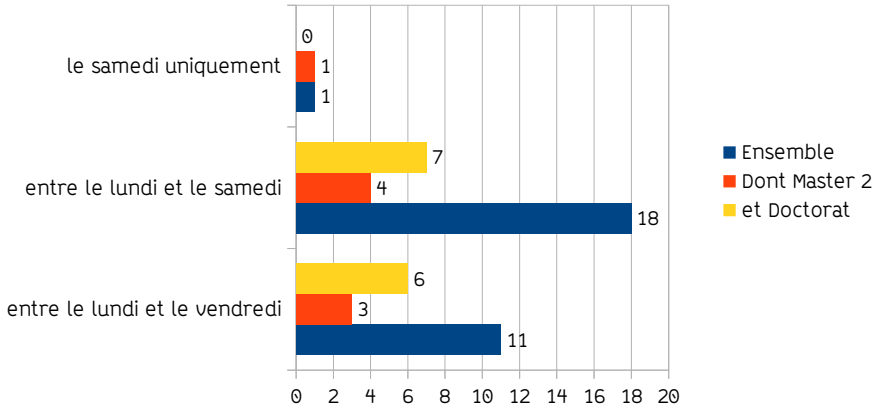


4.3.2. Paris 3 – Habitudes

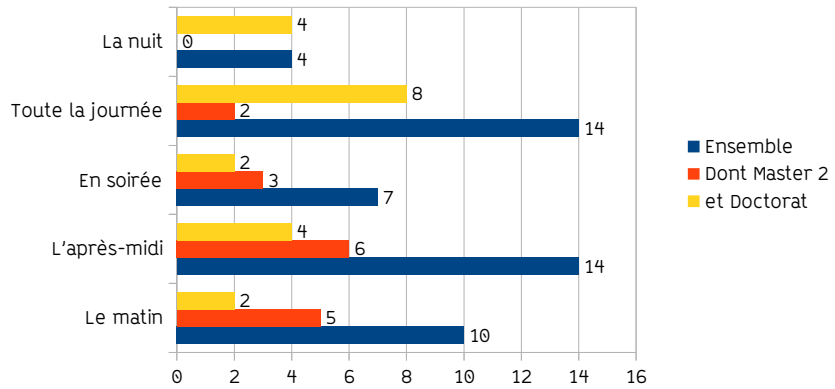




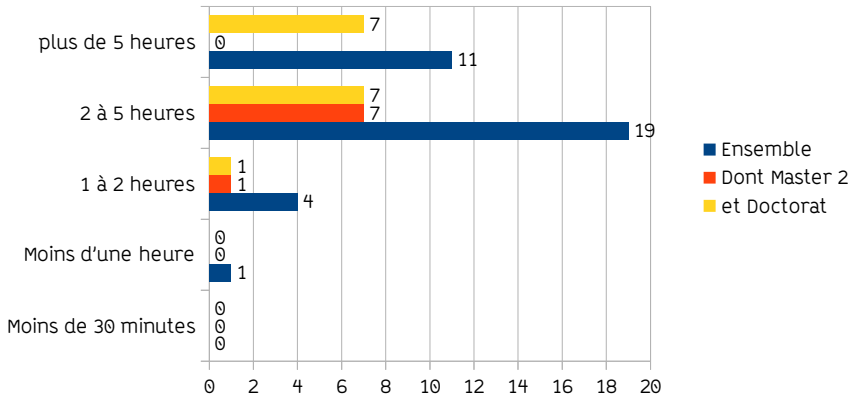
En règle générale, vous fréquentez la BULAC

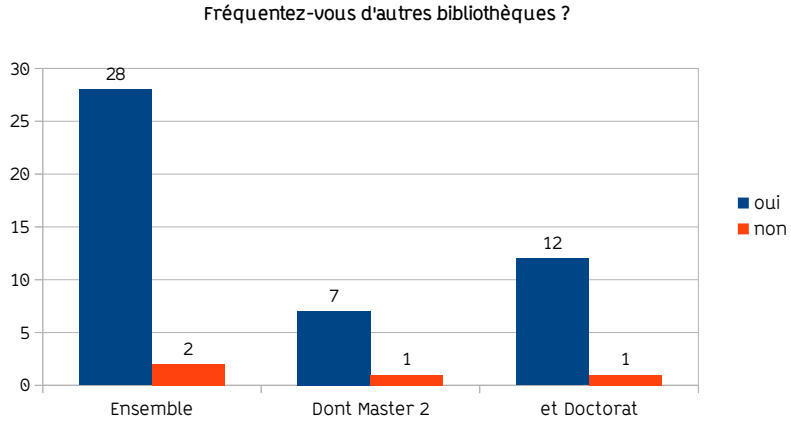


En règle générale, vous fréquentez la BULAC



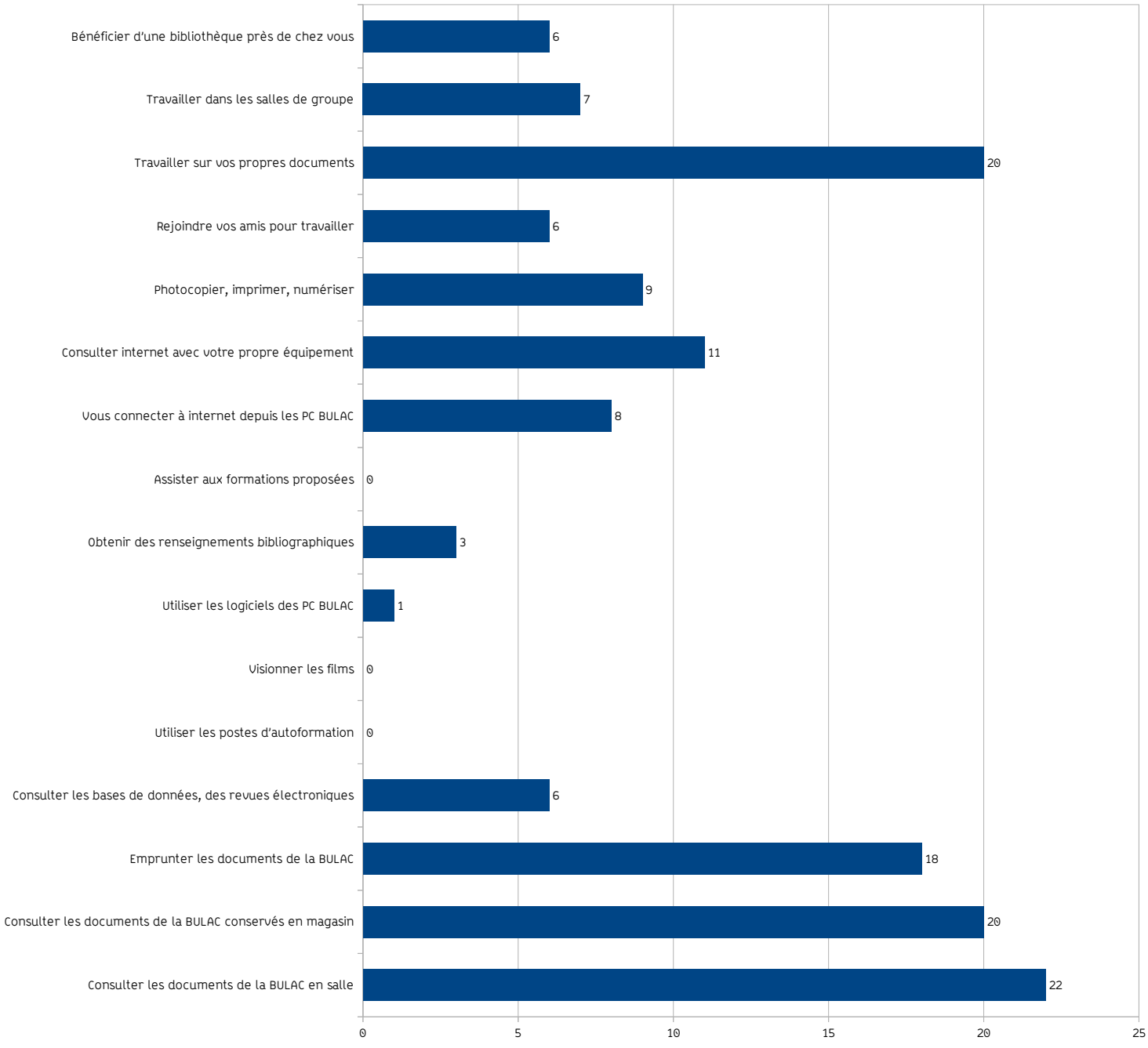
En général, combien de temps restez-vous ?




Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?
30
25
20
15
10
5
0
28
2
7
1
12
1
Ensemble
Dont Master 2
et Doctorat
oui
non

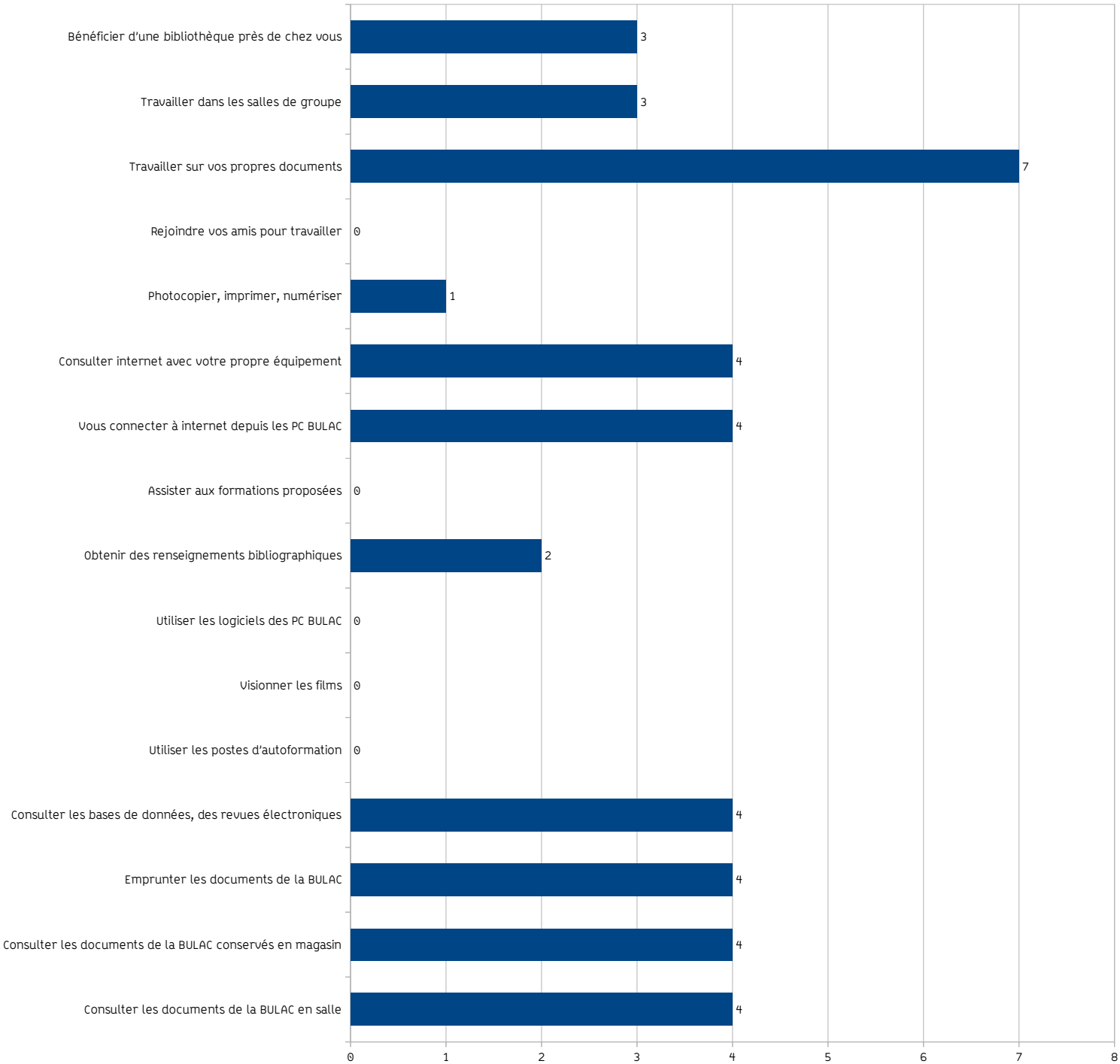
Vous venez à la BULAC pour

Ensemble - Paris 3 (en effectifs)



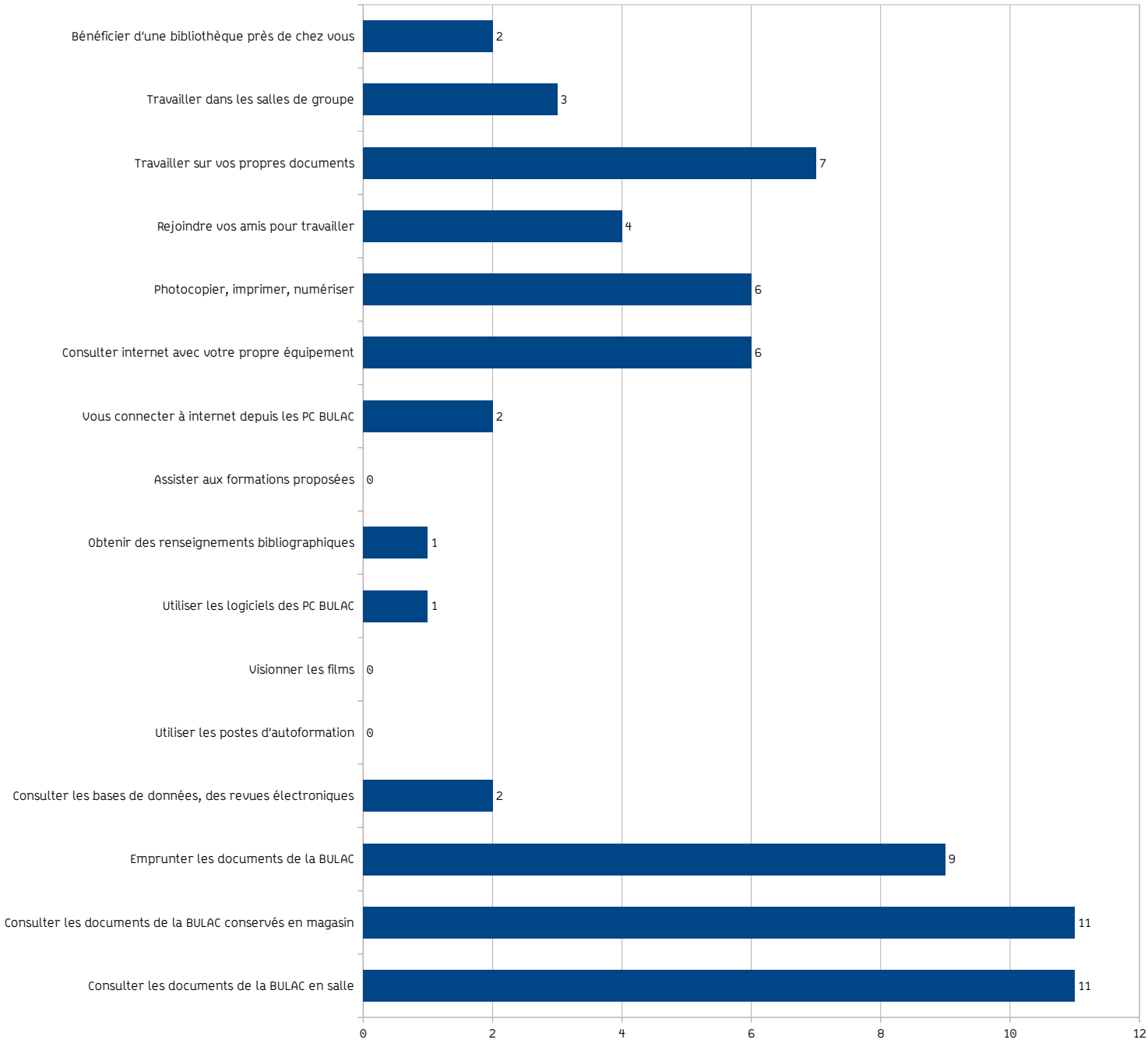
Vous venez à la BULAC pour

Master 2 (en effectifs)

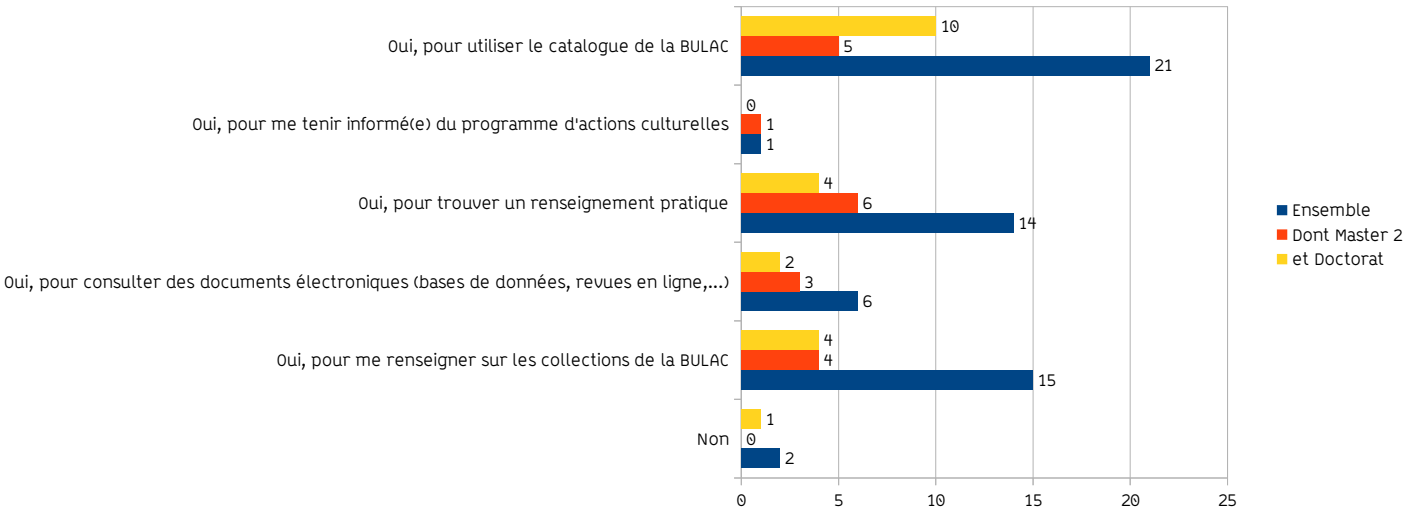


Vous venez à la BULAC pour

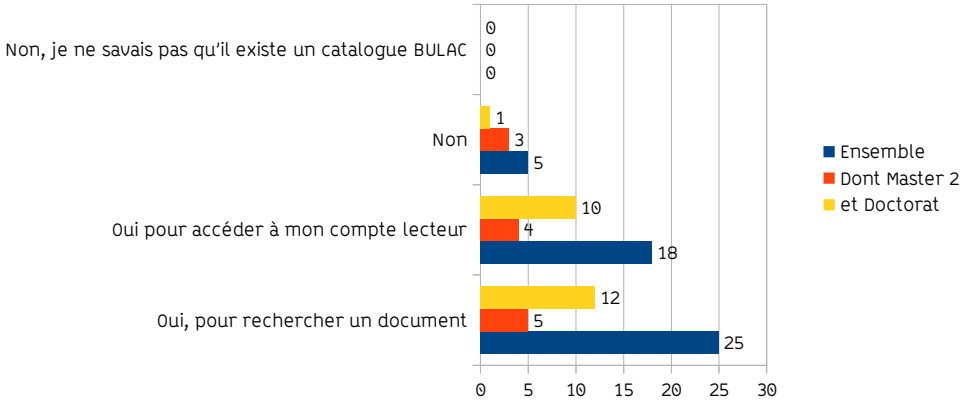
Doctorat (en effectifs)



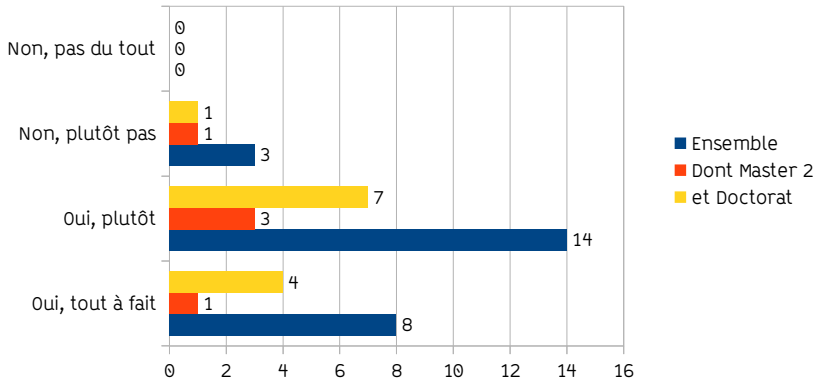
Vous êtes-vous déjà connecté(e) sur le site web de la BULAC ?



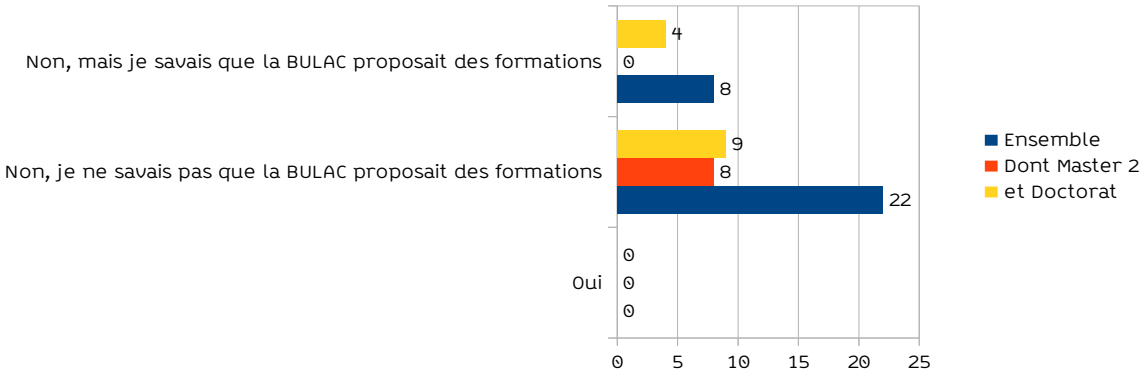
Avez-vous déjà utilisé le catalogue de la BULAC ?



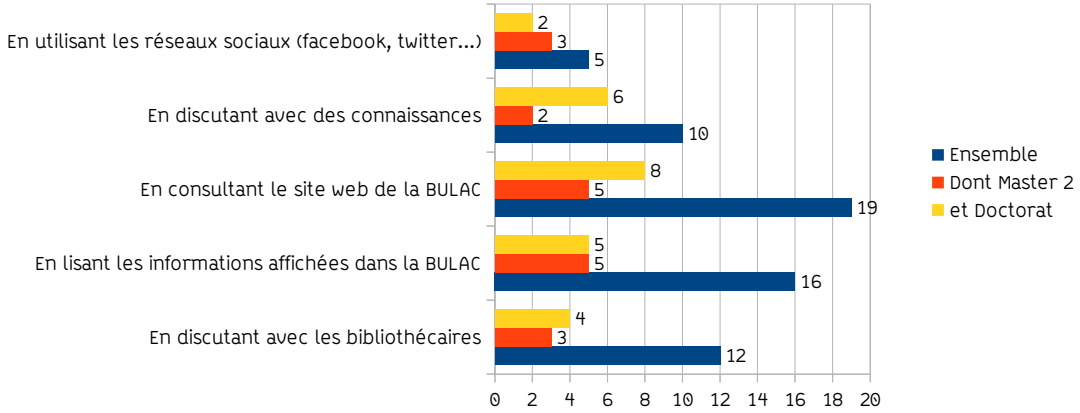
Si vous consultez le catalogue, trouvez-vous ce que vous cherchez ?



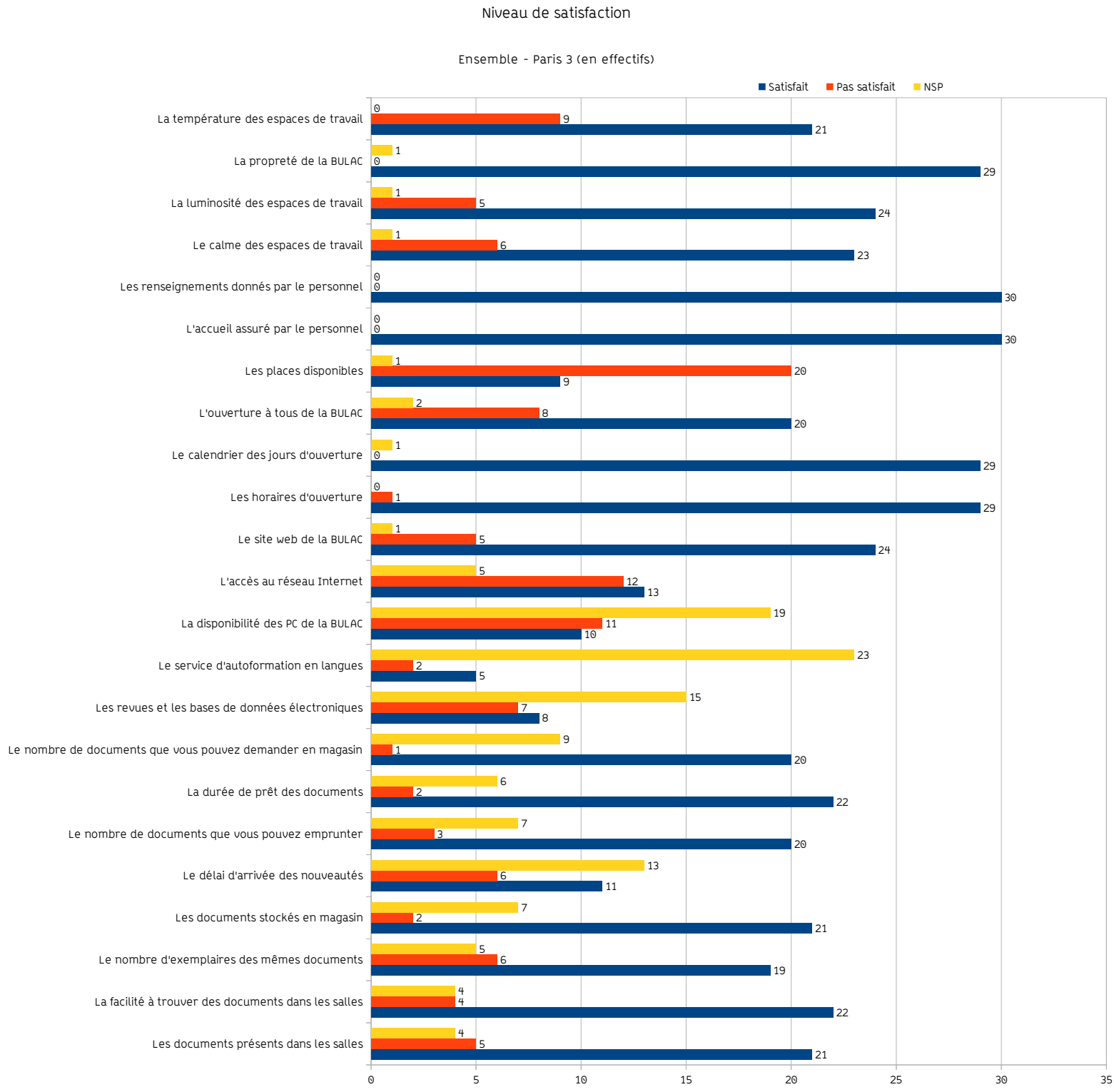
Avez-vous déjà suivi des formations proposées par la BULAC ?



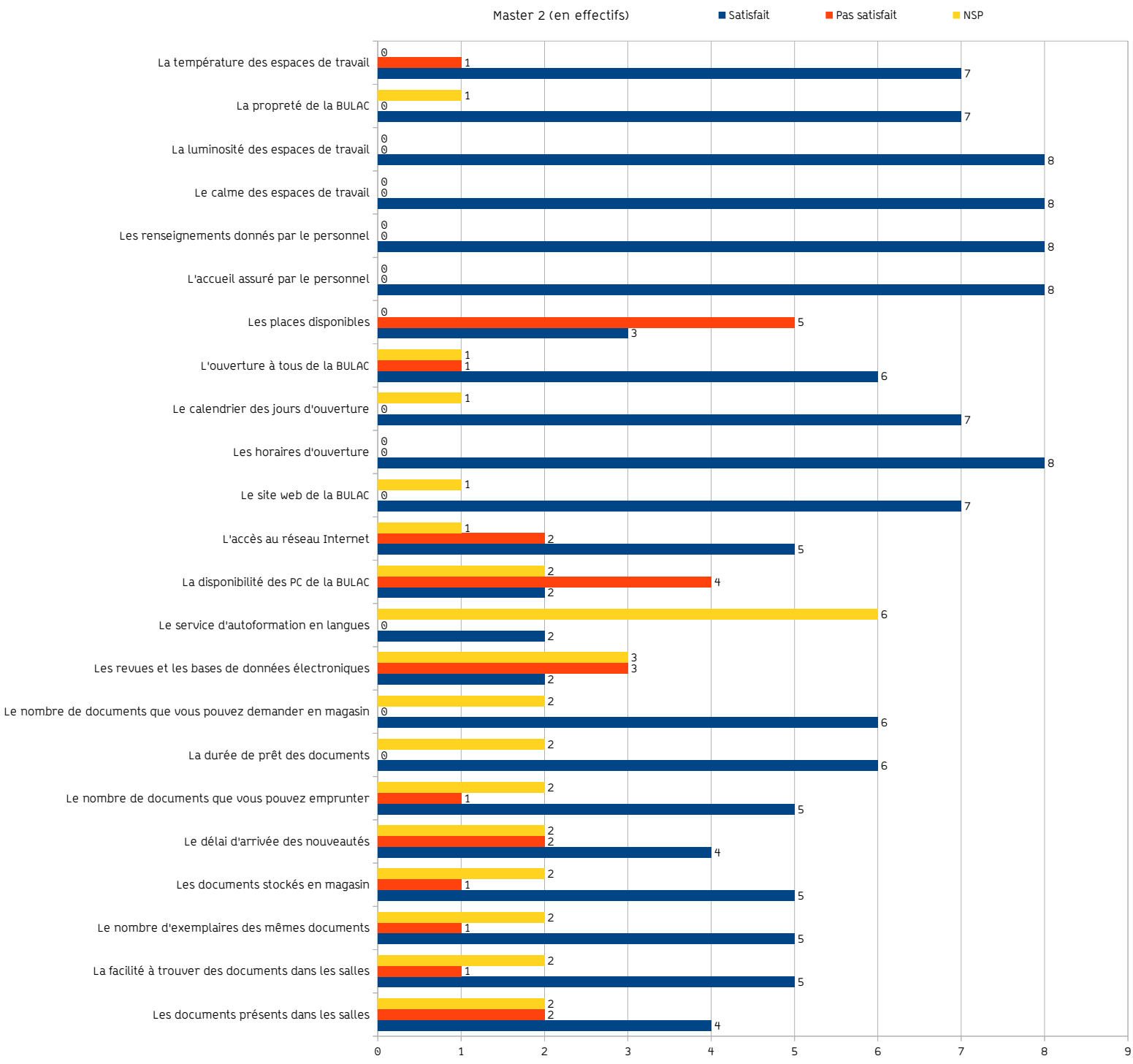
Comment obtenez-vous des informations sur la BULAC ?



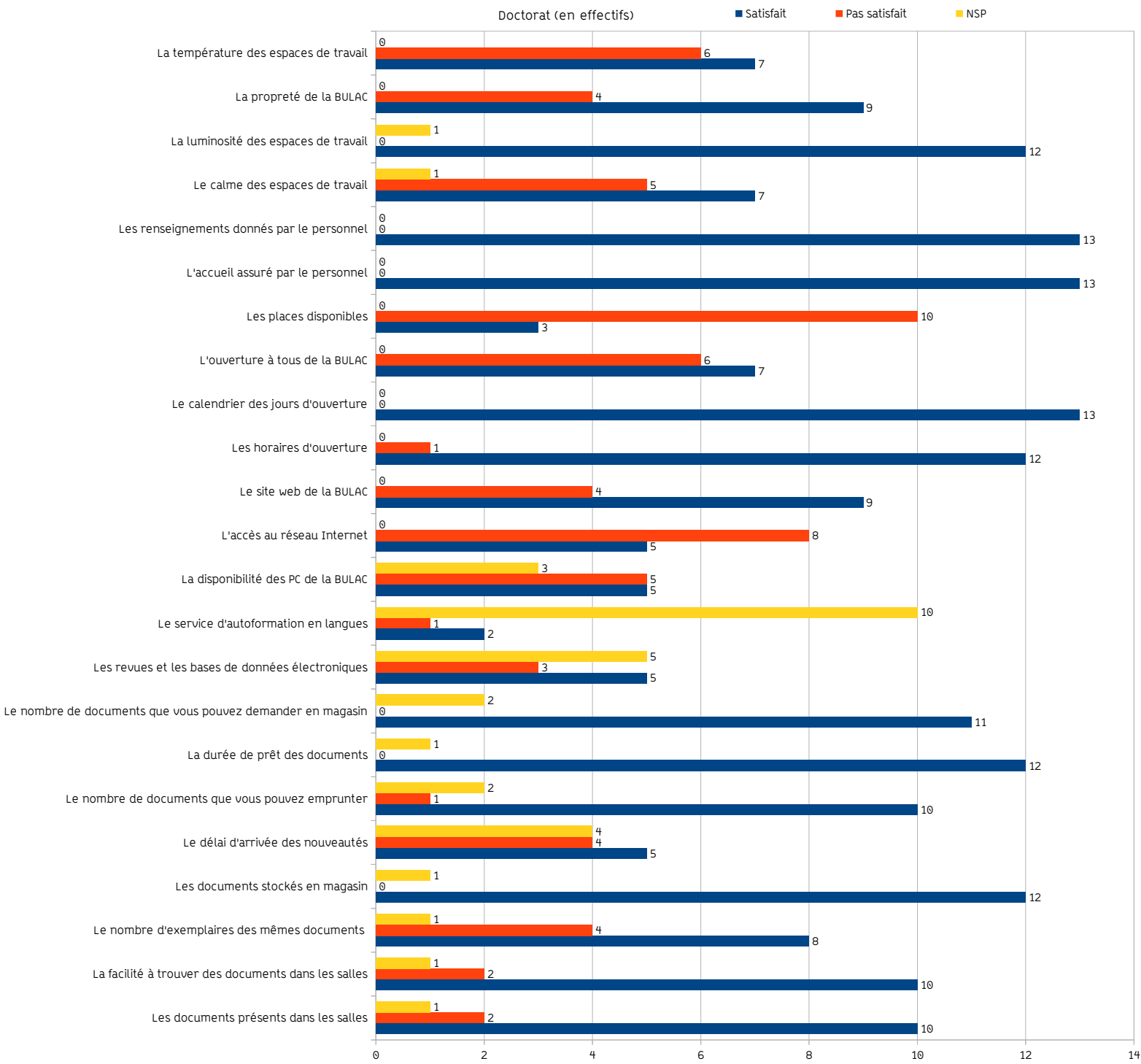
4.3.3. Paris 3 – Satisfaction



Niveau de satisfaction



Niveau de satisfaction



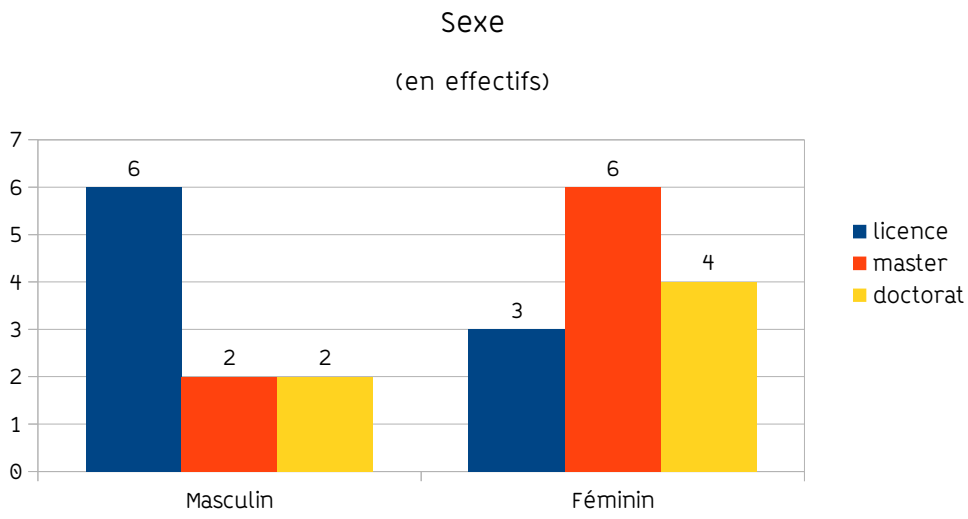
4.4. PARIS 4 – PARIS SORBONNE

4.4.1. Paris 4 – Profils

Ce groupe de 24 répondants est constitué de :

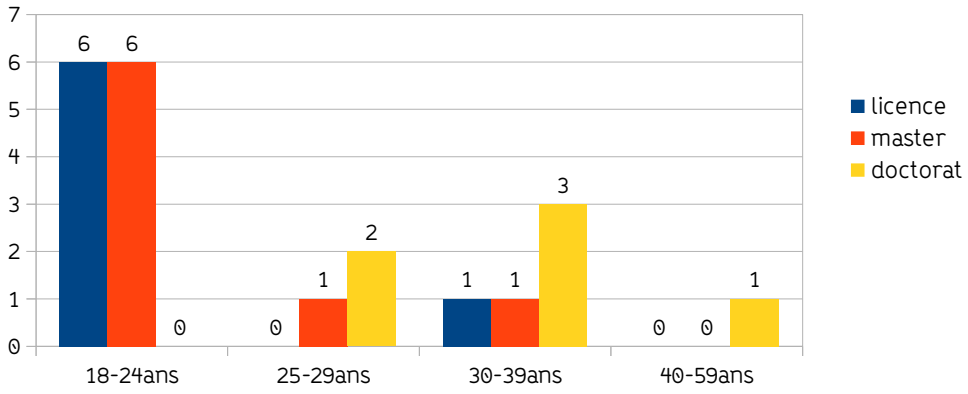
- 9 étudiants de licence
- 9 étudiants de master
- 6 doctorants

Le groupe de répondants étant réduit les résultats sont toujours exprimés en effectifs.



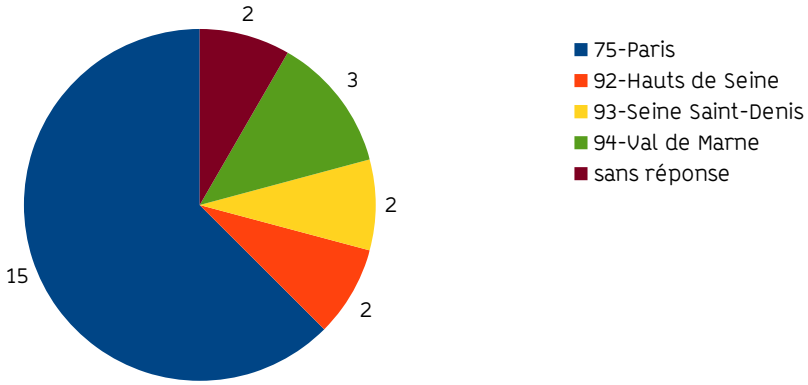
Âge

(en effectifs)



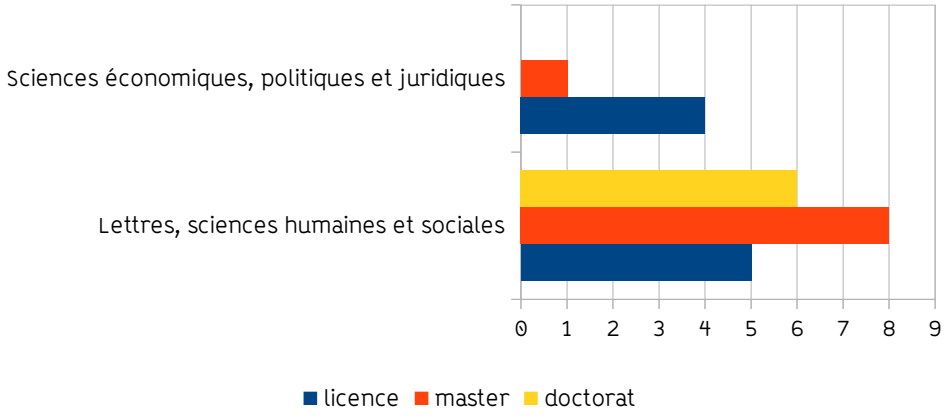
Lieu de résidence

(en effectifs)

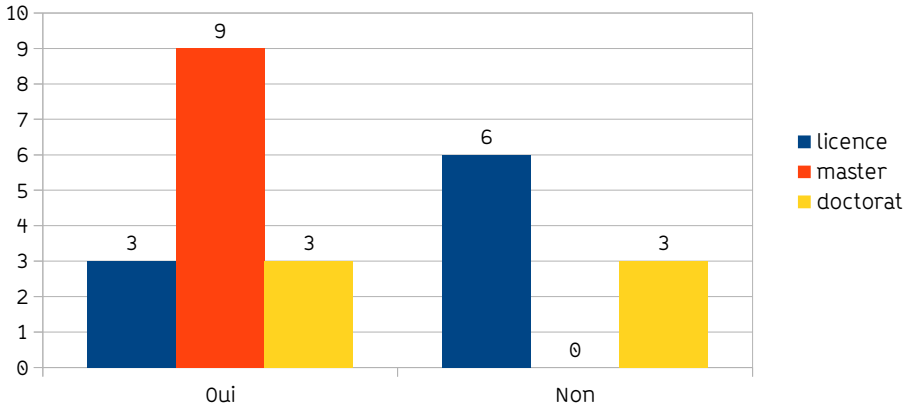


Domaine d'étude

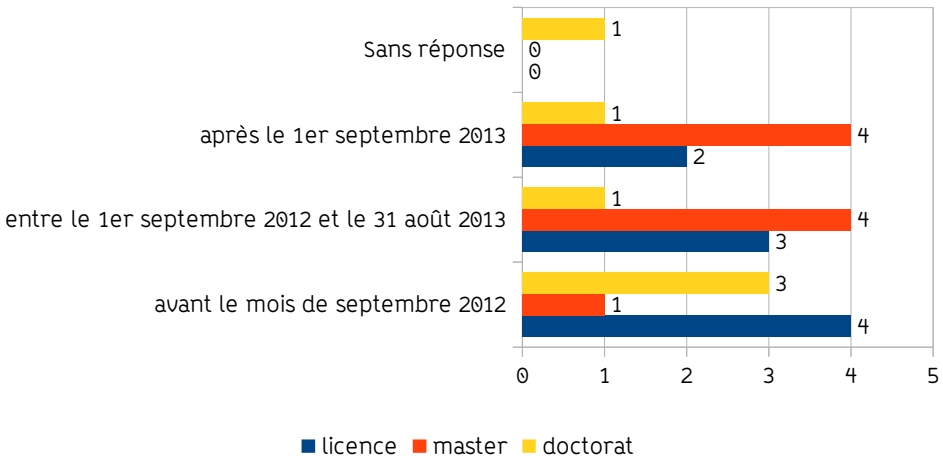
(en effectifs)



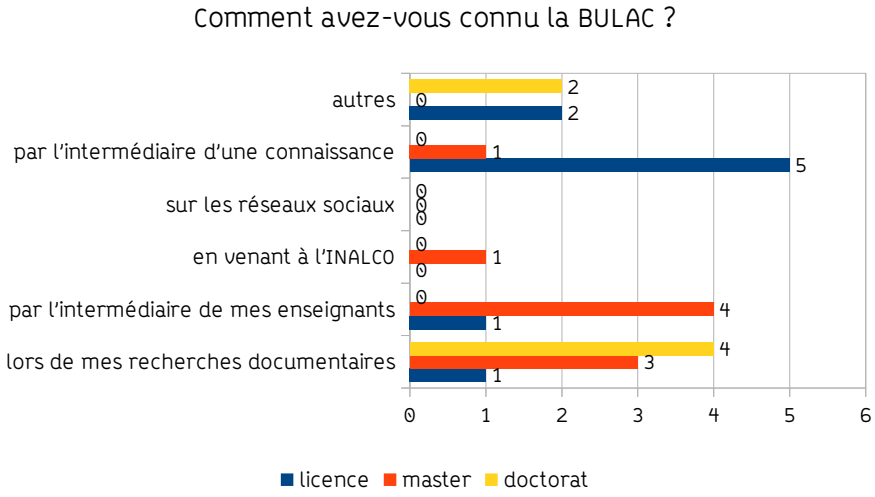
Etudiez-vous les langues et civilisations que couvre la BULAC ?

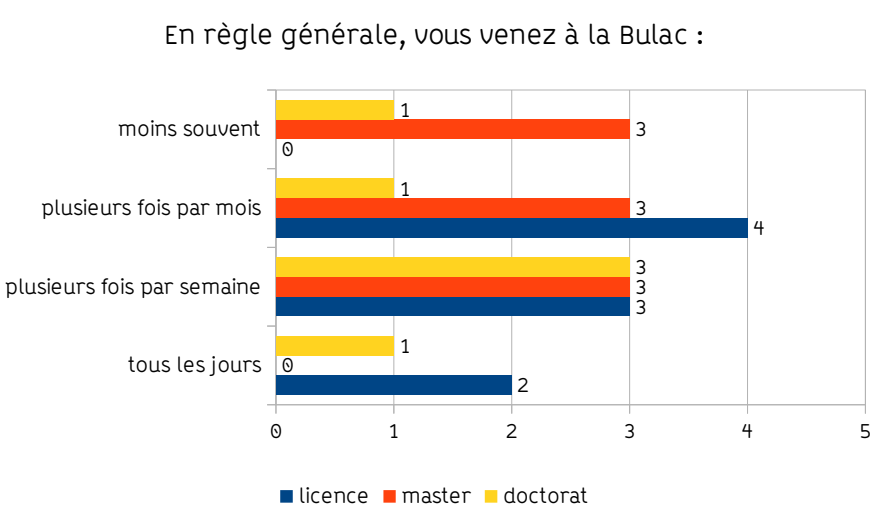


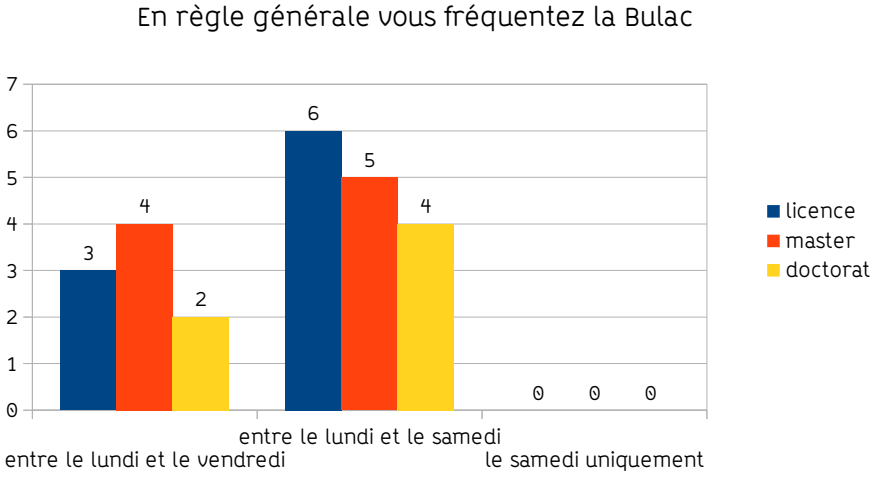
Quand vous êtes-vous inscrit(e) à la BULAC pour la première fois ?



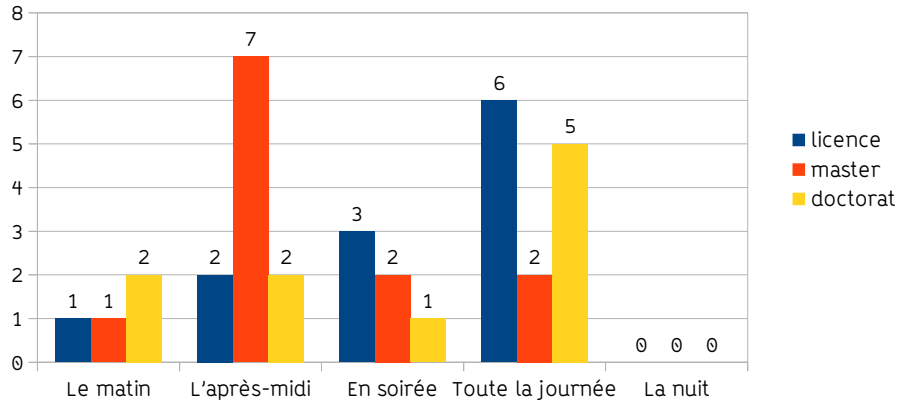
4.4.2. Paris 4 – Habitudes de fréquentation



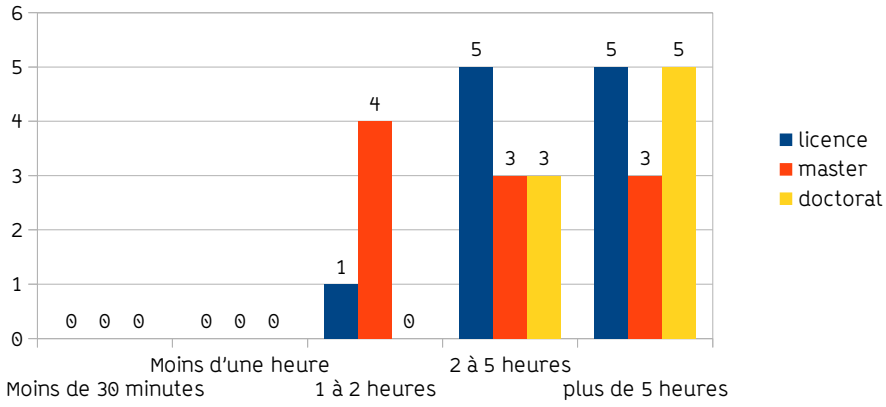




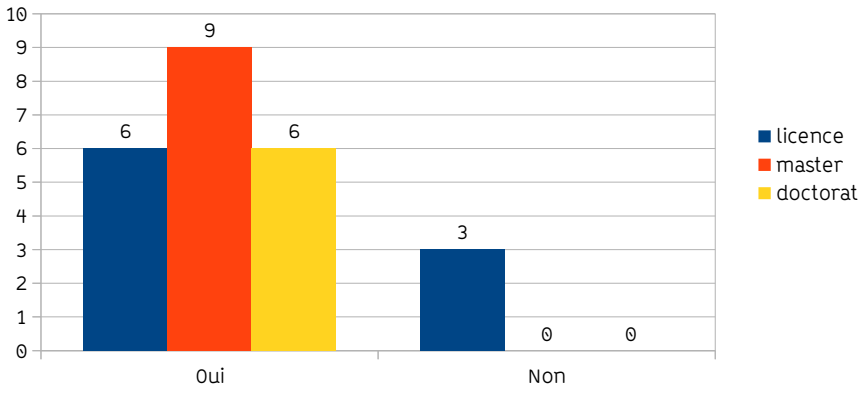
En général, vous fréquentez la Bulac :



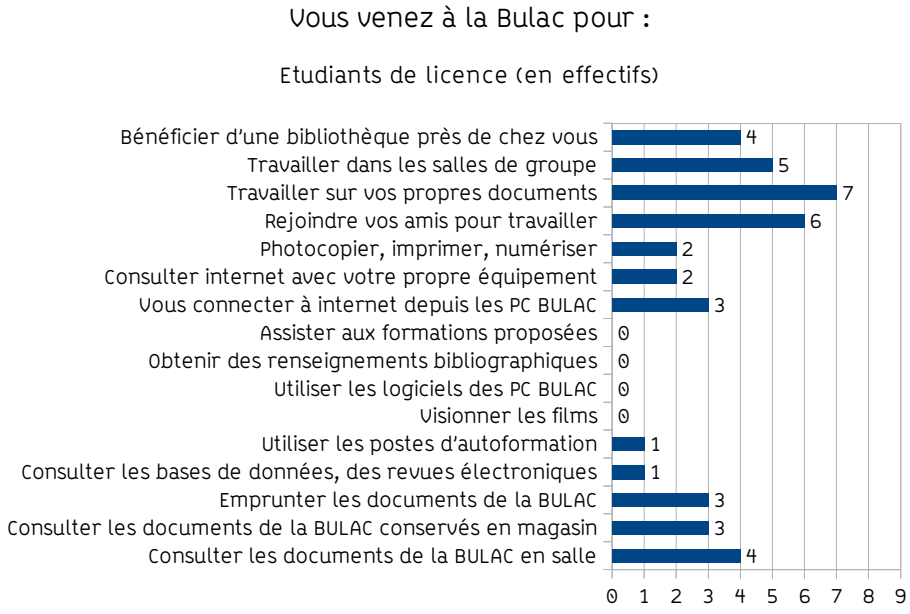
En général, combien de temps restez-vous ?

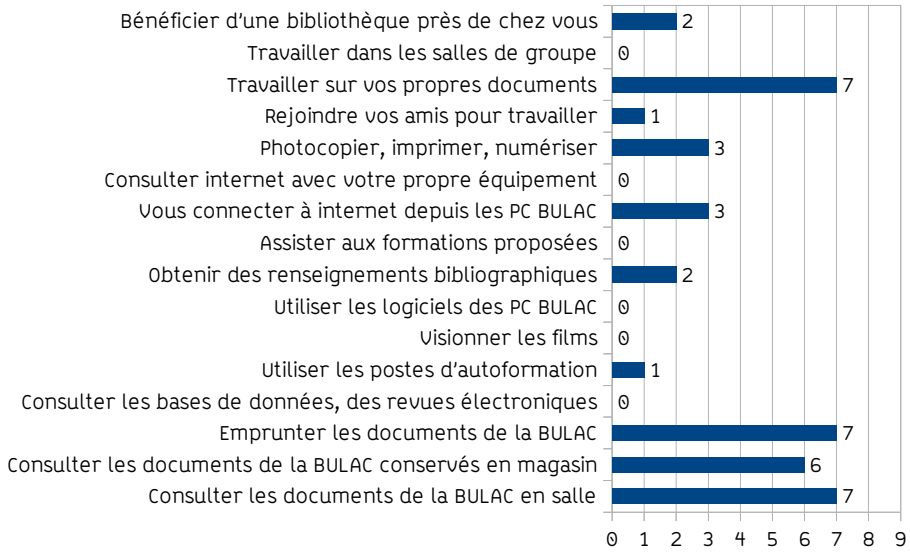


Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?

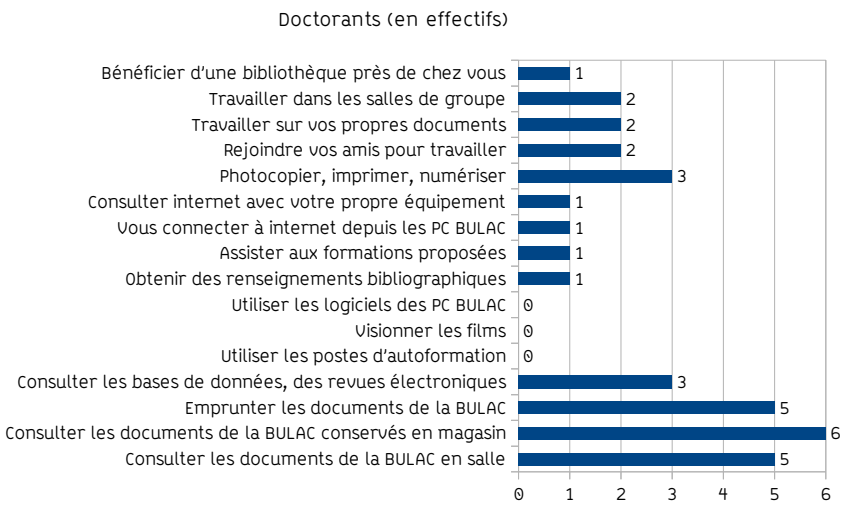


4.4.3. Paris 4 – Usages

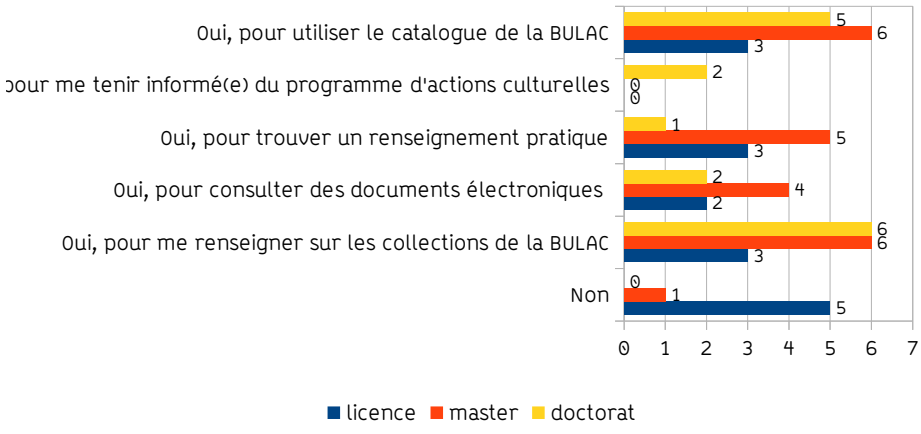




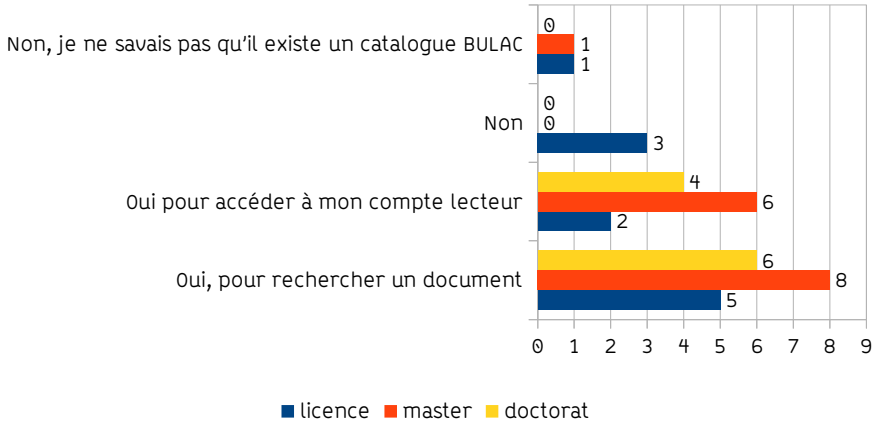
Vous venez à la Bulac pour :



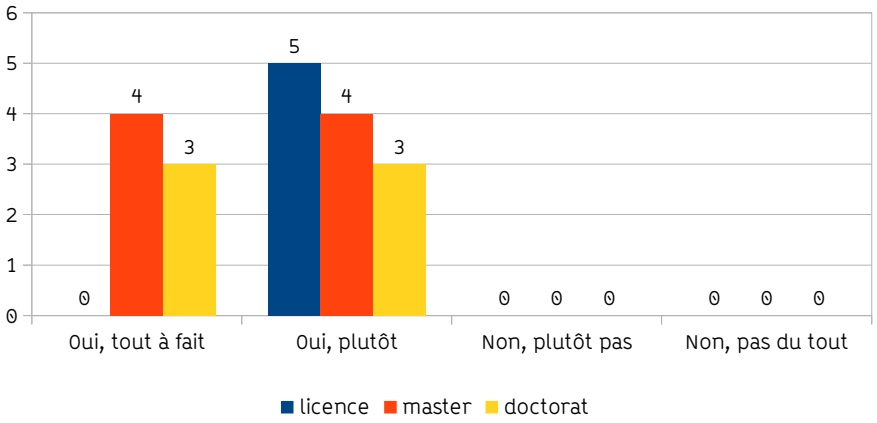
Vous êtes-vous déjà connecté(e) sur le site web de la BULAC ?



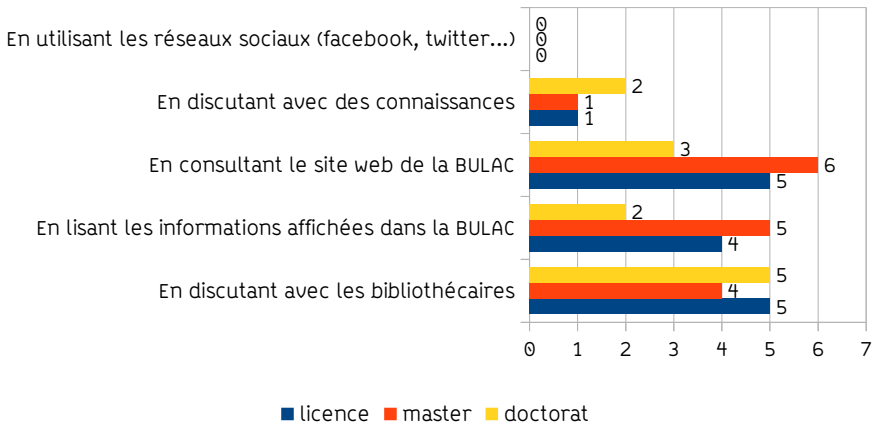
Avez-vous déjà utilisé le catalogue de la BULAC ?



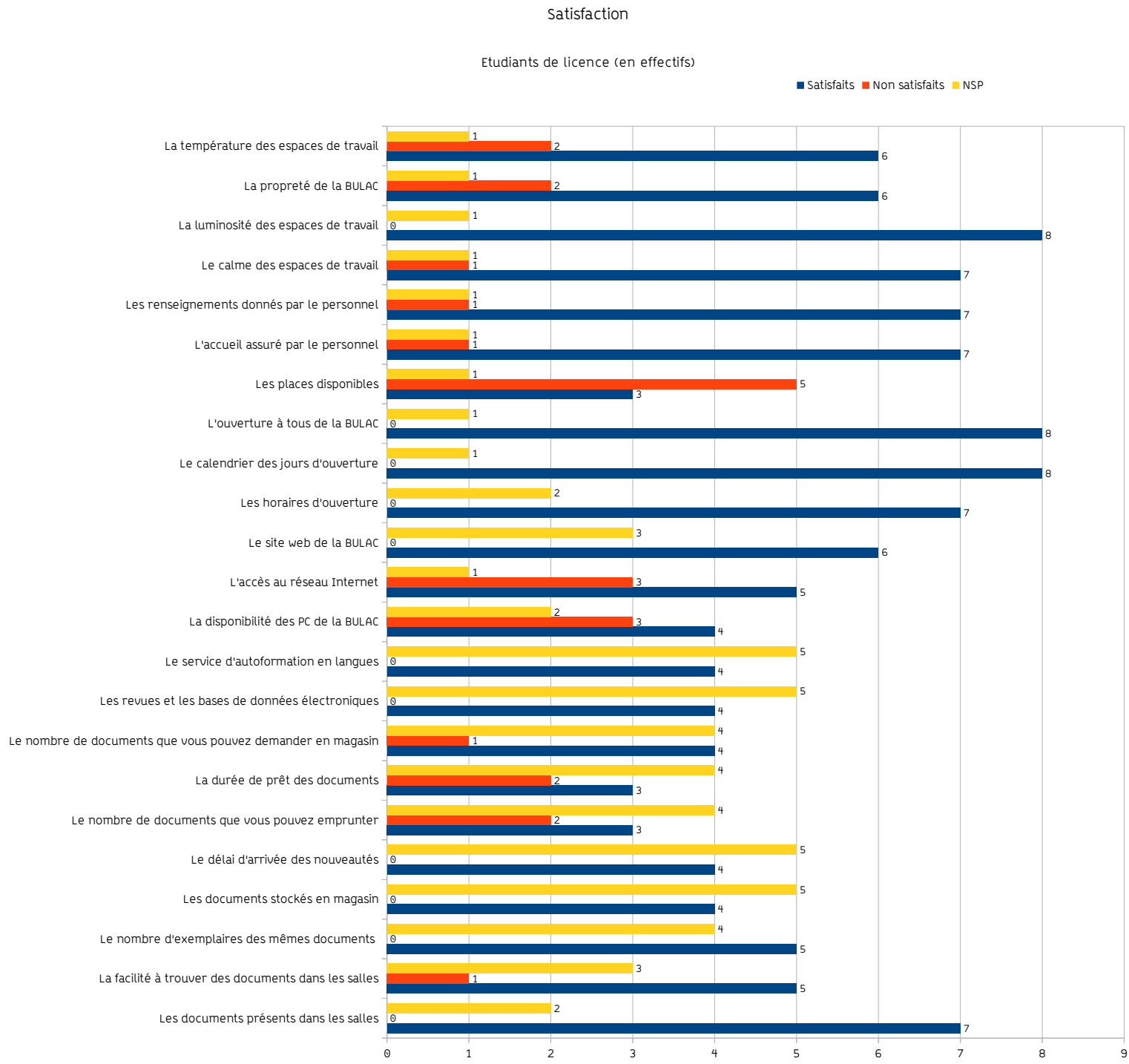
Si vous consultez le catalogue, trouvez-vous ce que vous cherchez ?



Comment obtenez-vous des informations sur la BULAC ?

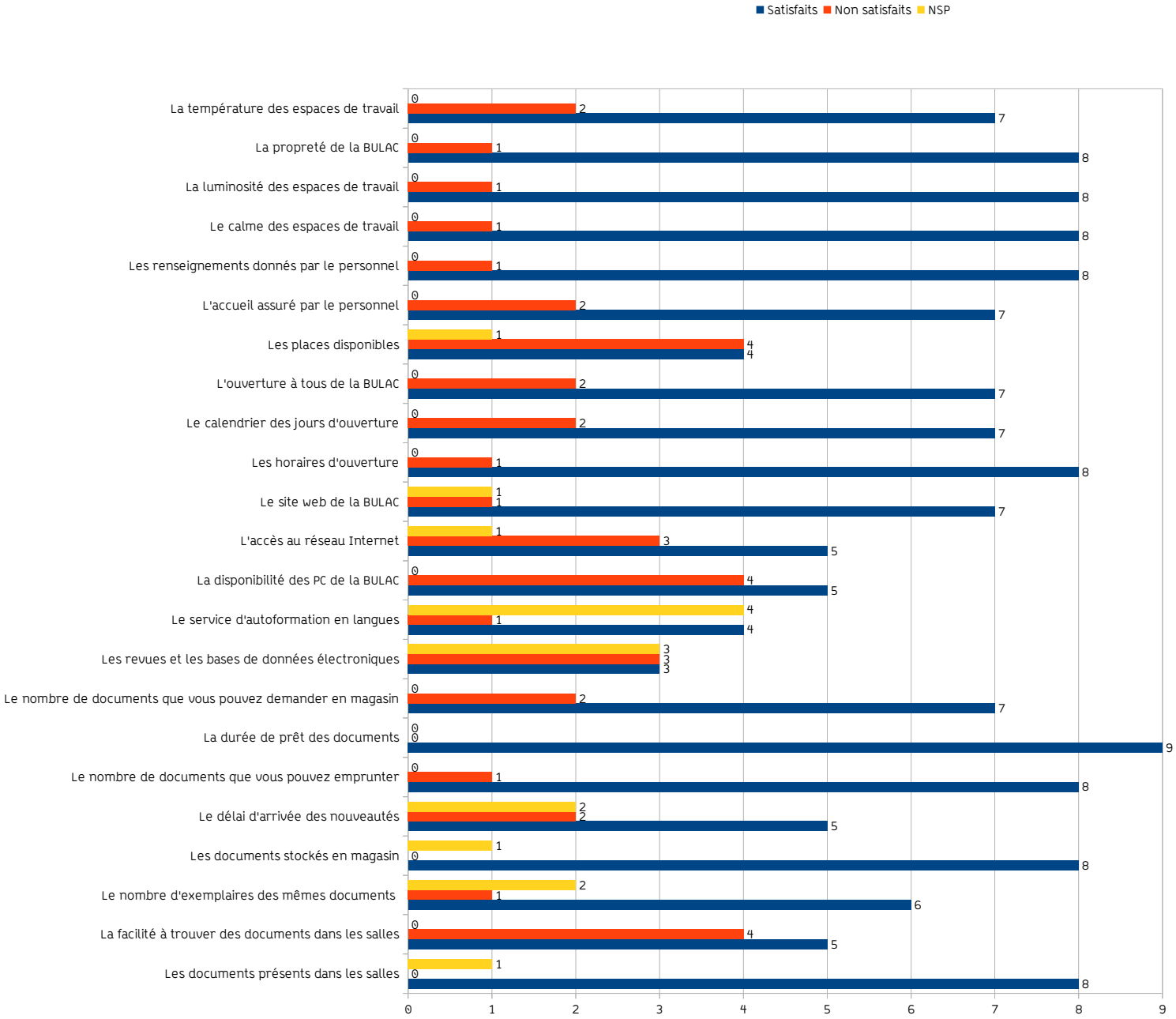


4.4.4. Paris 4 - Satisfaction



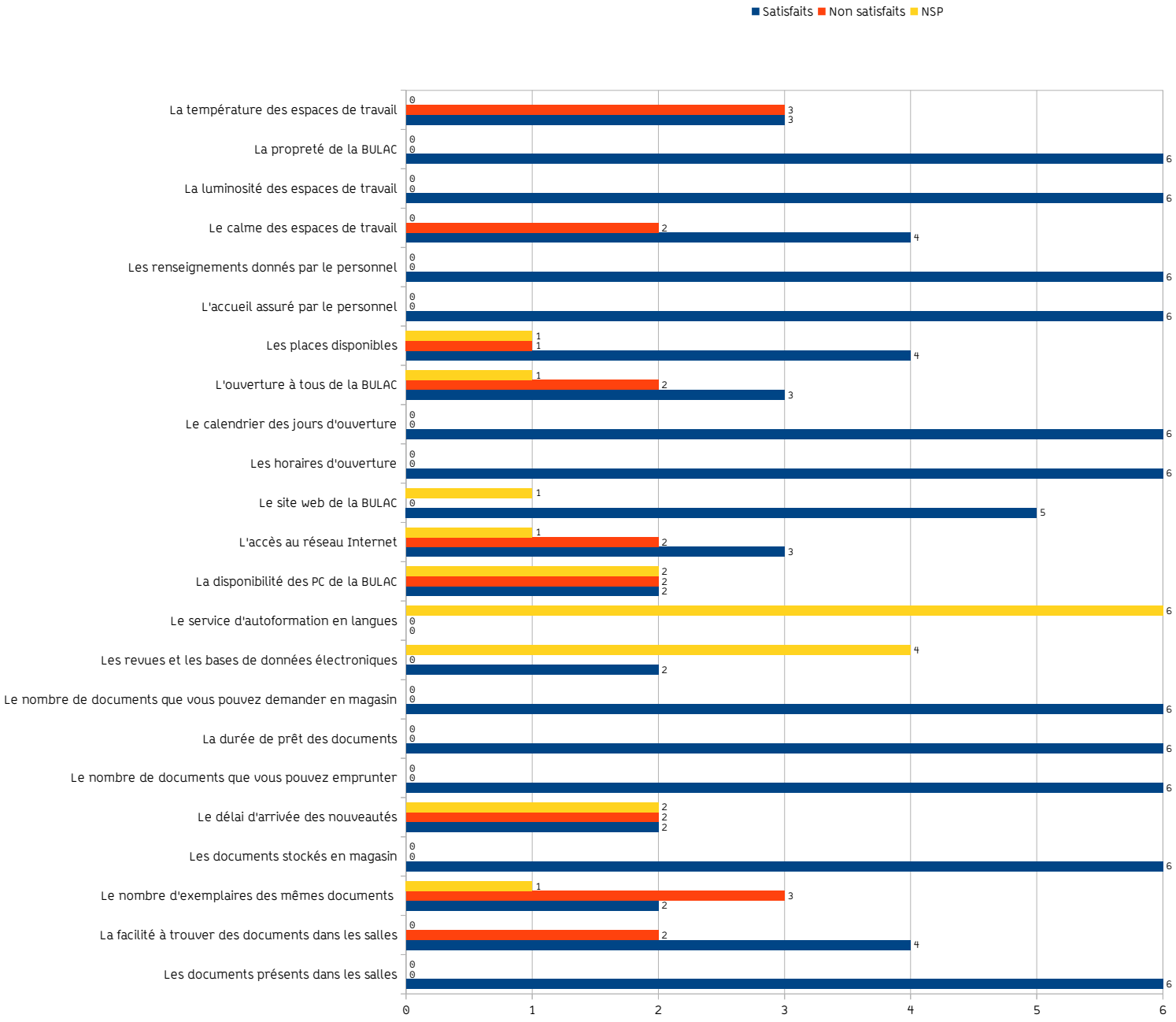
Satisfaction

Etudiants de master (en effectifs)



Satisfaction

Doctorants (en effectifs)



4.5. PARIS 7 – PARIS DIDEROT

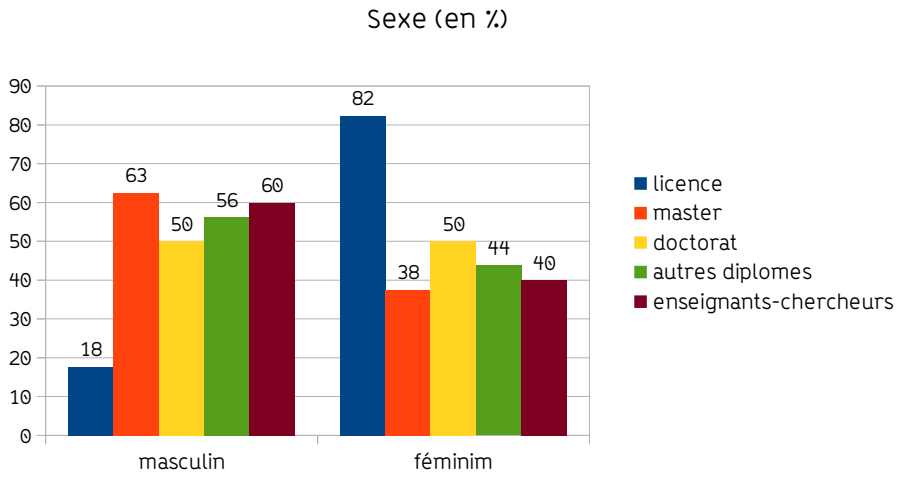
Le caractère plurisdiciplinaire de cette université, plus précisément la présence importante d'étudiants de médecine, nous a amené à introduire une catégorie d'usagers supplémentaire intitulée « Autres diplômes ».

Ce groupe est constitué de 79 répondants dont :

- 18 étudiants de licence
- 16 étusiants de master
- 6 doctorants
- 32 « autres diplômes »
- 5 enseignants-chercheurs

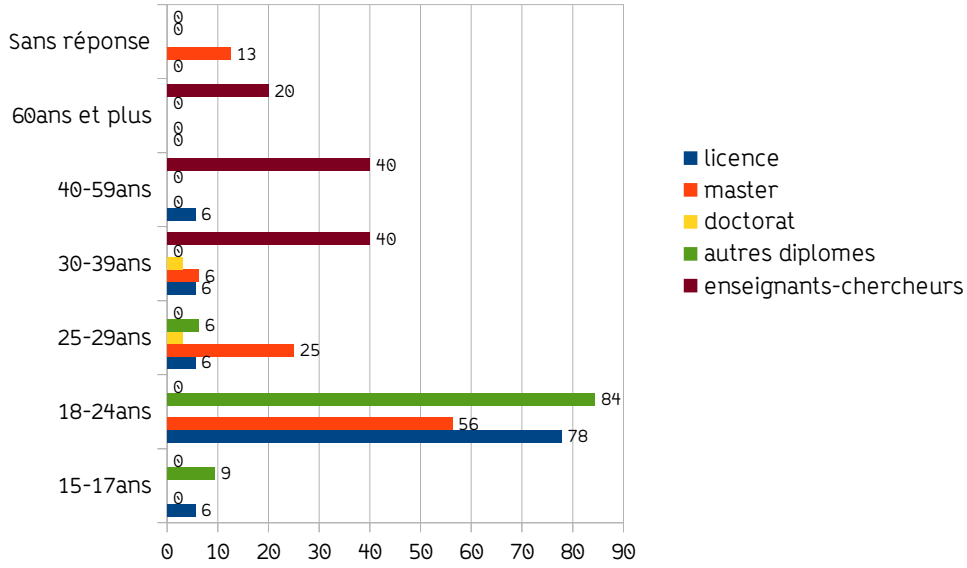
Les graphiques réunissant toutes les catégories d'usagers sont exprimés en pourcentage de manière à faciliter les comparaisons entre des groupes de taille très variable.

4.5.1. Paris 7 – Profils

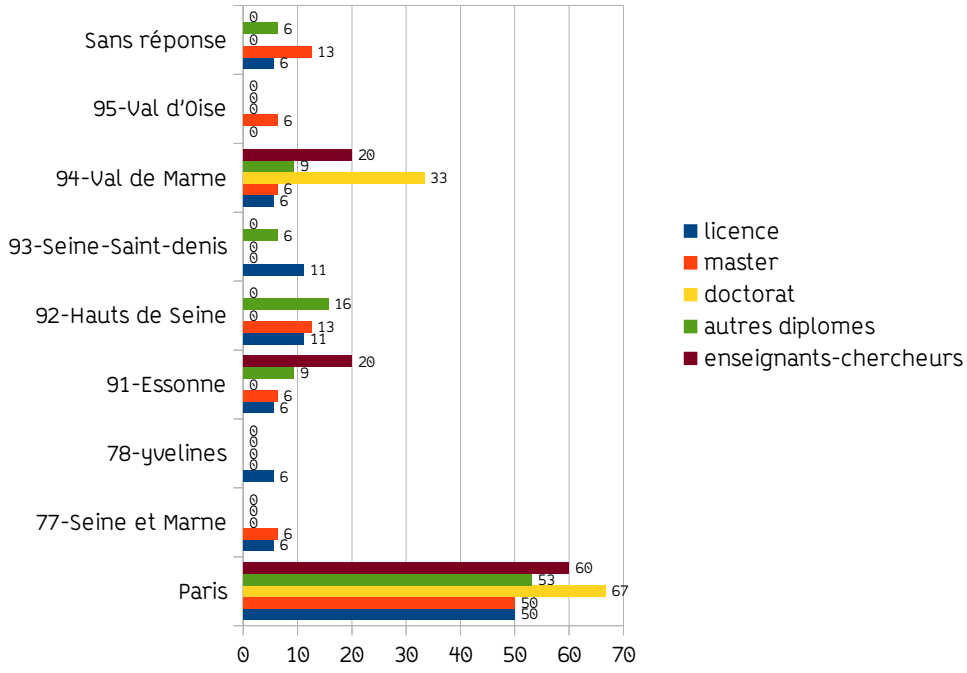


Âge

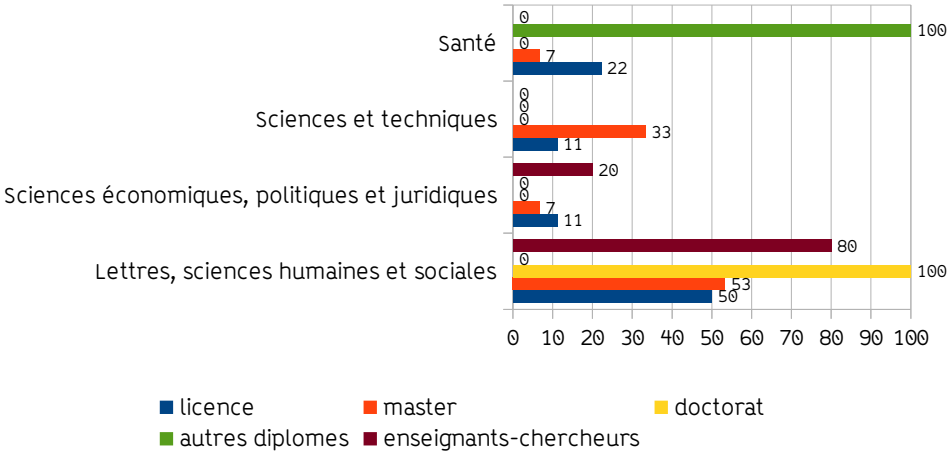
(en %)



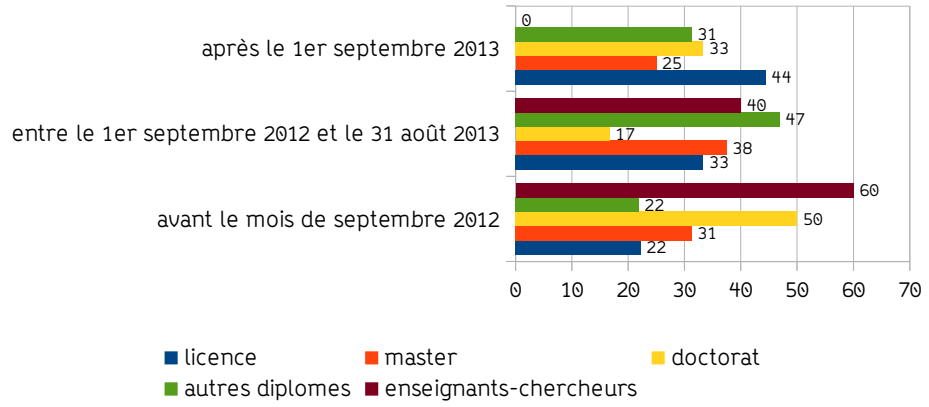
Lieu de résidence (en %)



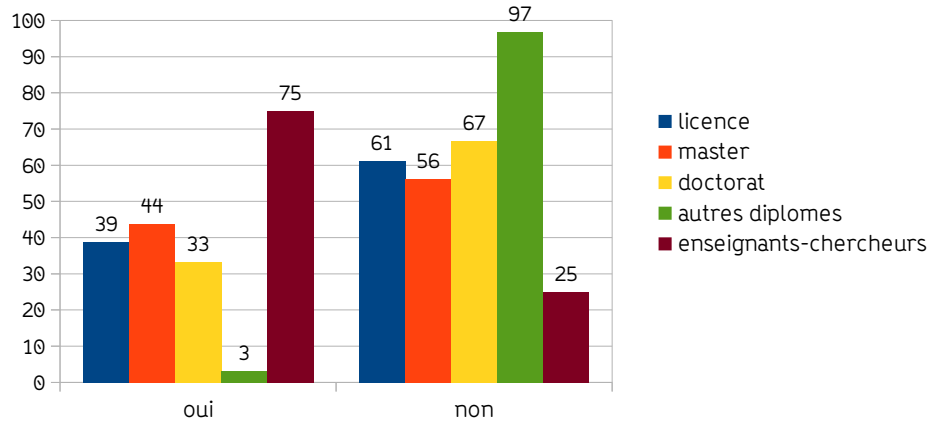
Domaine d'étude (en %)



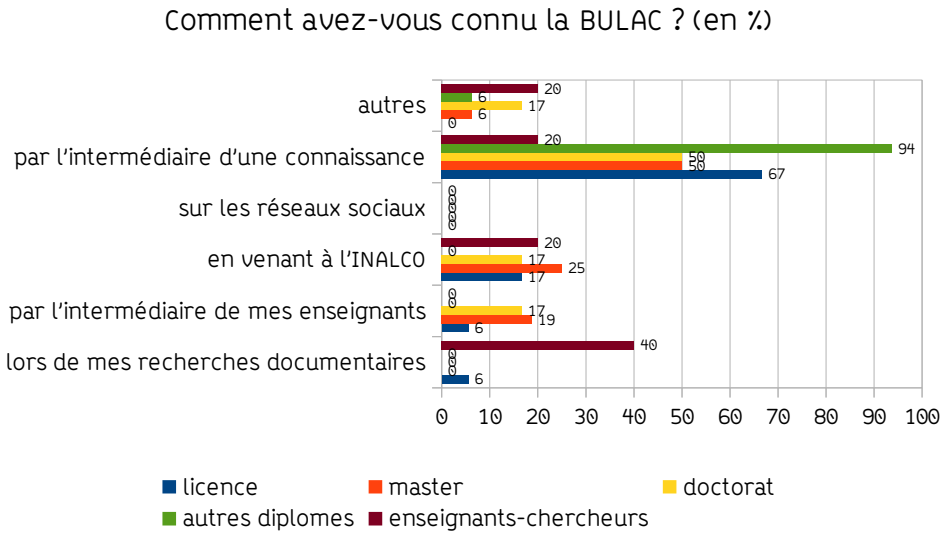
Date de la première inscription (en %)

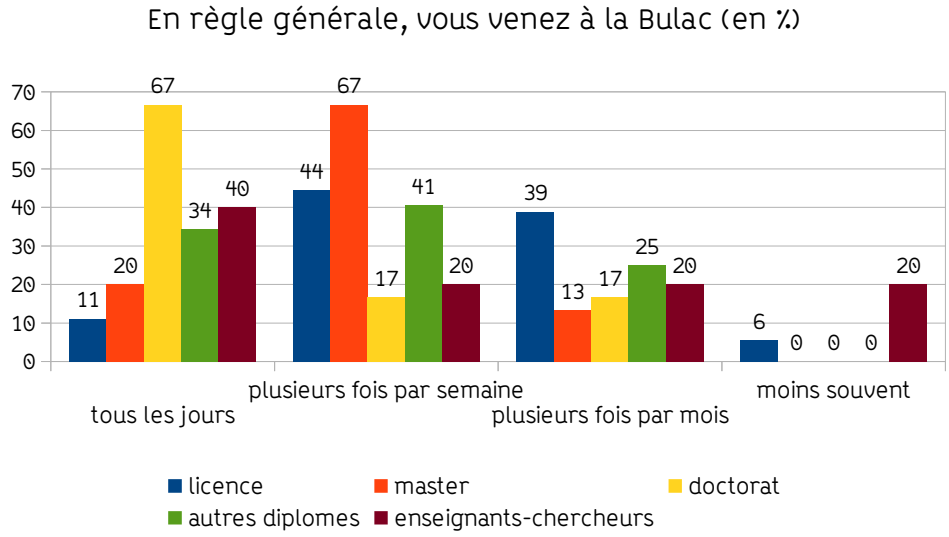


Etudiez-vous les langues et civilisations que couvre la BULAC ? (en %)

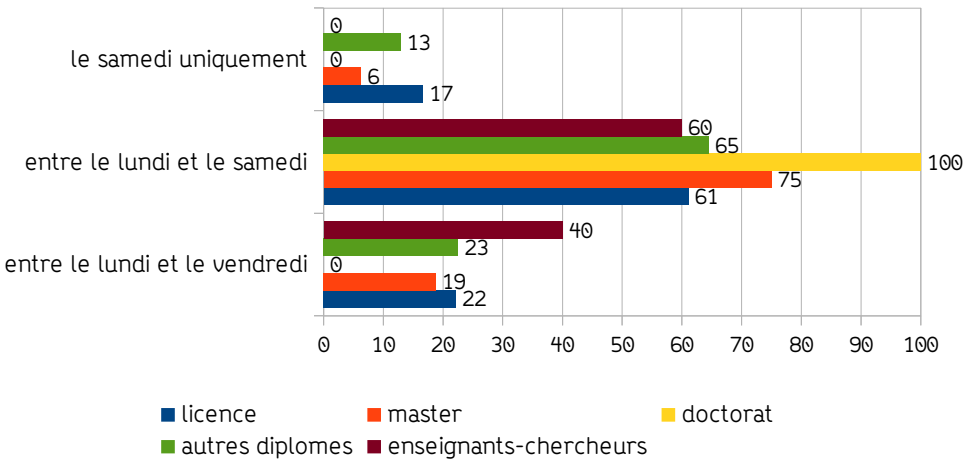


4.5.2. Paris 7 – Habitudes de fréquentation

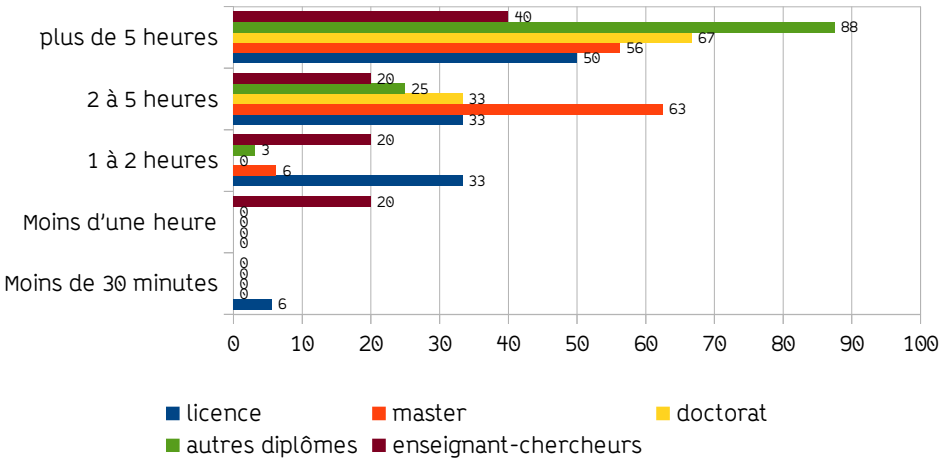




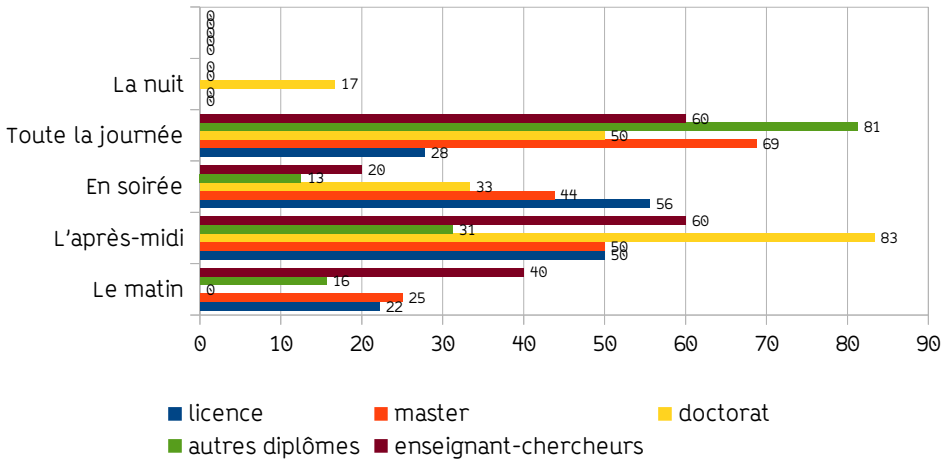
En règle générale vous fréquentez la Bulac (en %)



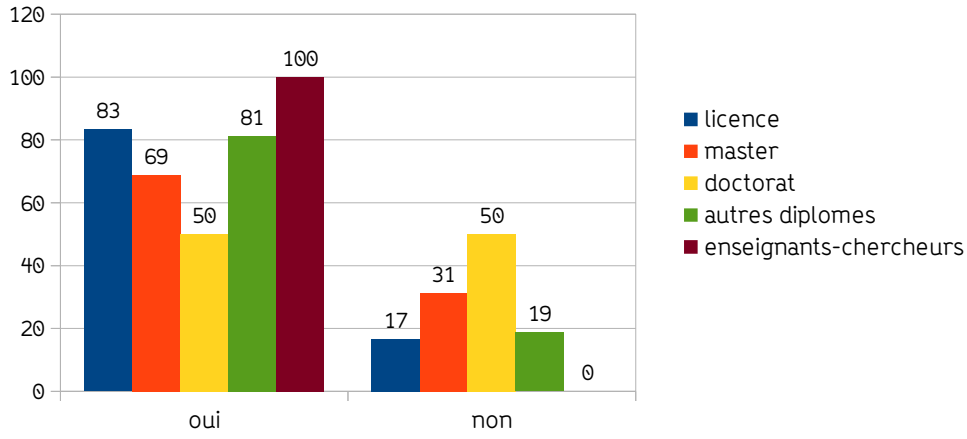
En général, combien de temps restez-vous ? (en %)



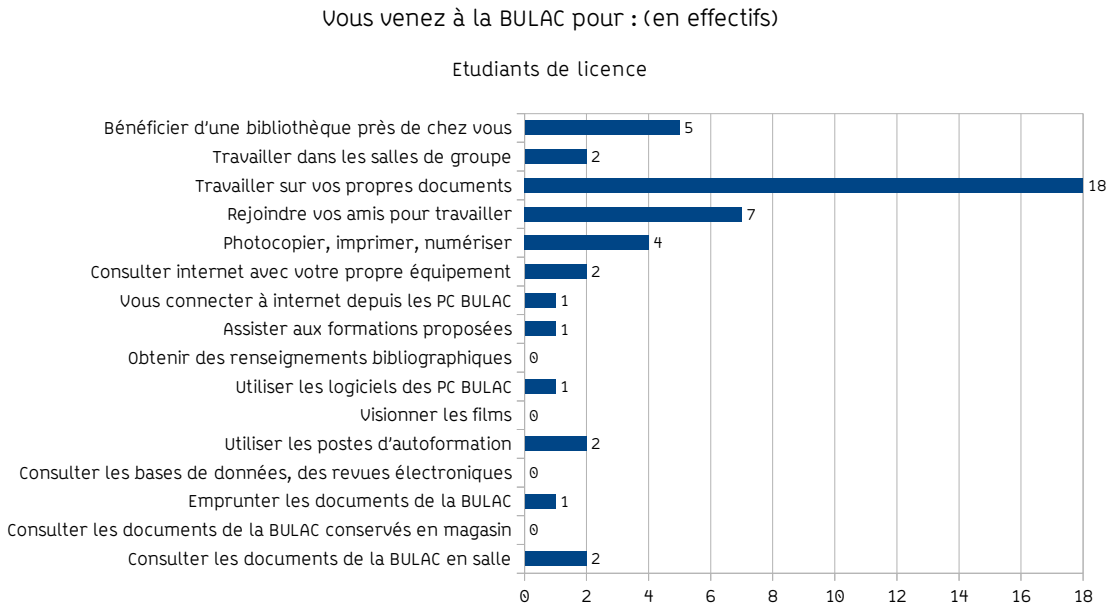
En règle générale vous fréquentez la Bulac (en %)

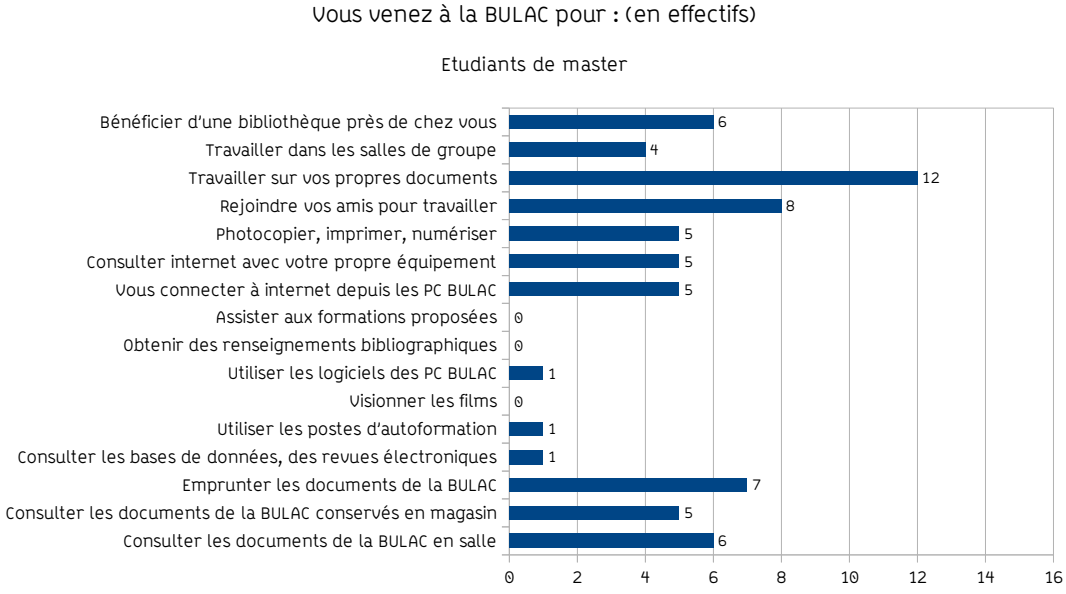


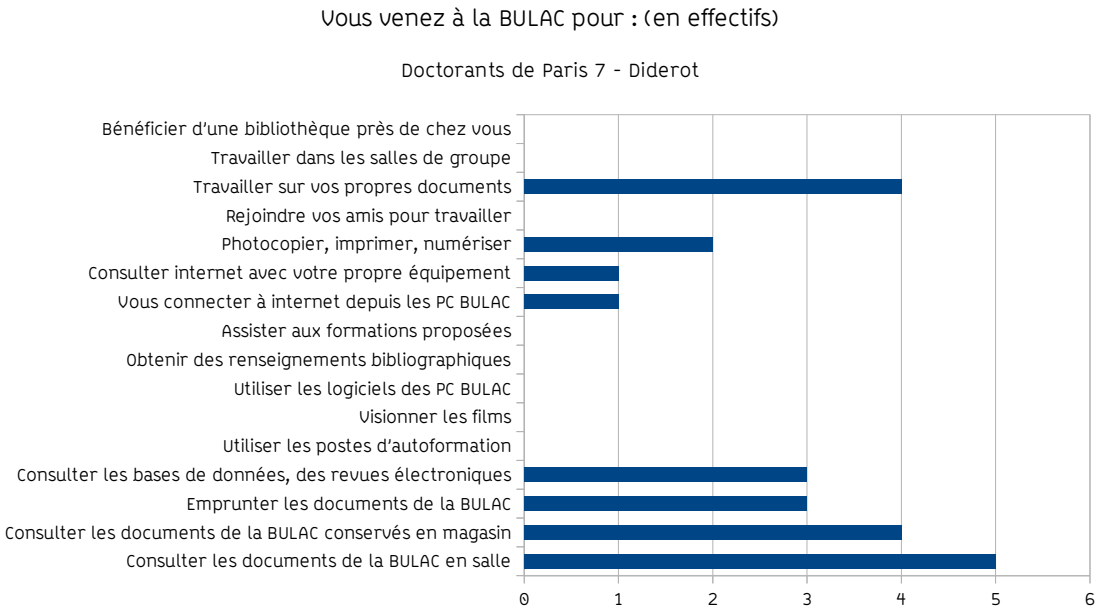
Fréquentez d'autres bibliothèques (en %)

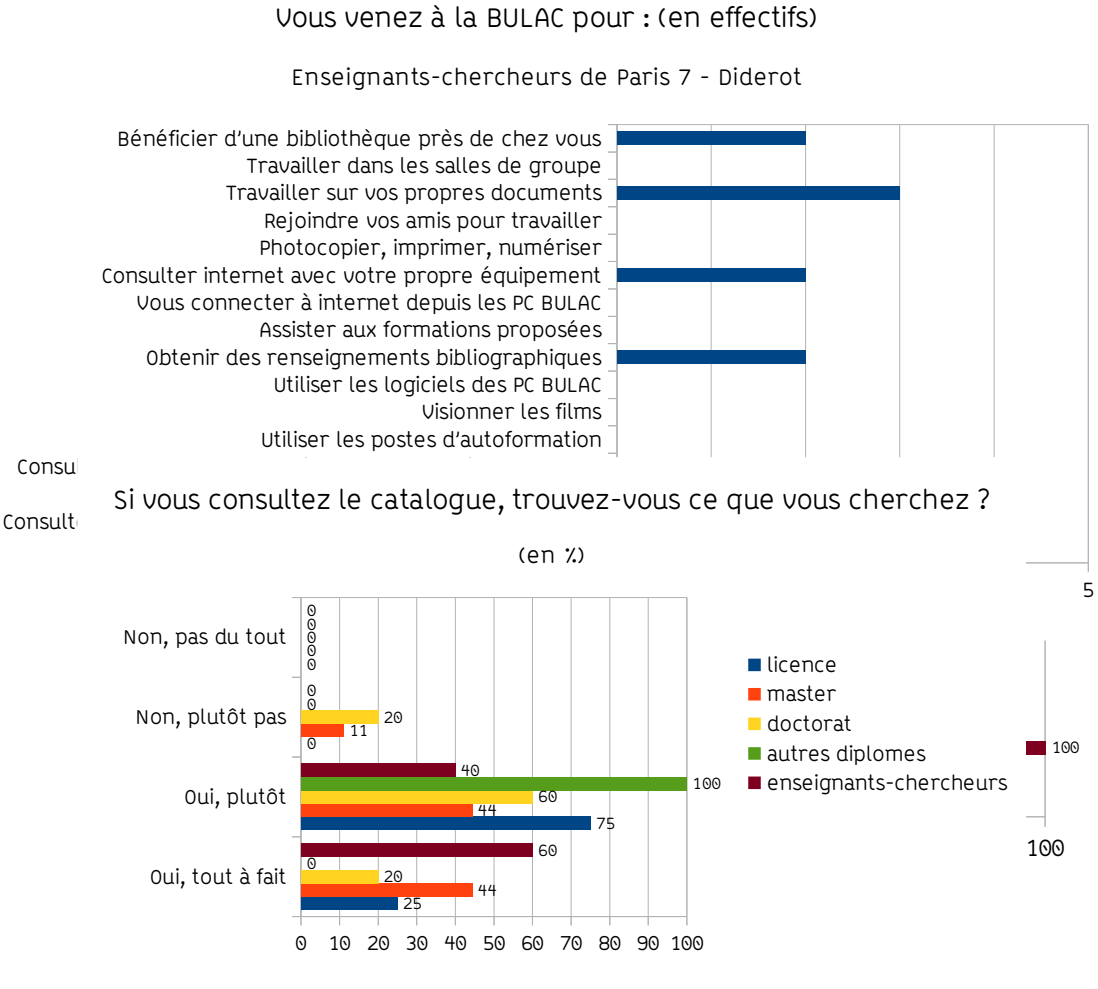


4.5.3. Paris 7 – Usages

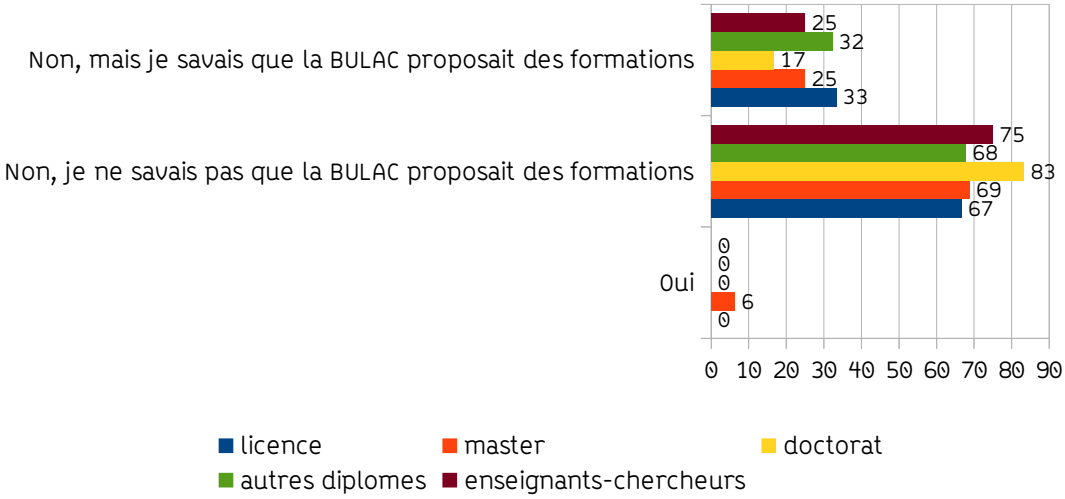




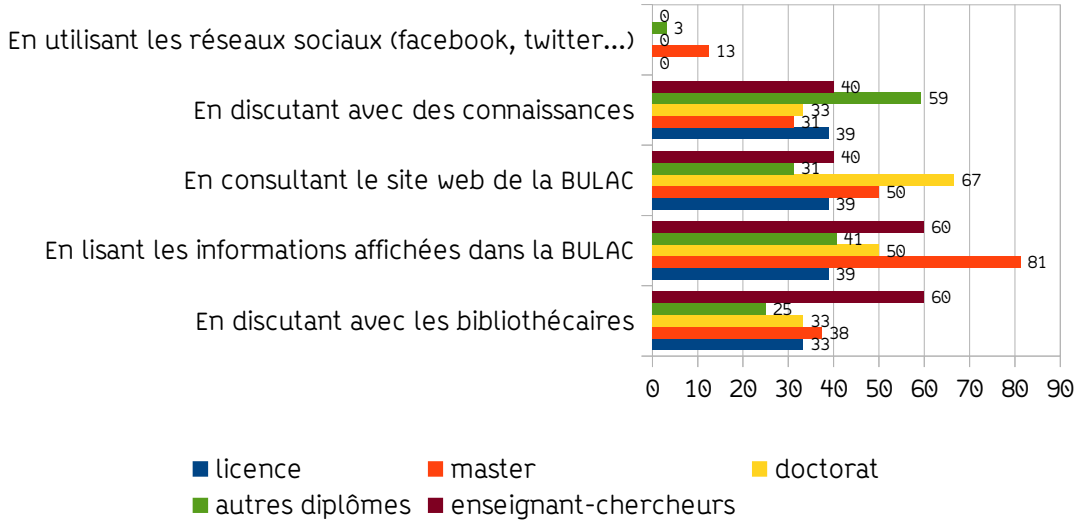

Vous venez à la BULAC pour : (en effectifs)
Doctorants de Paris 7 - Diderot
Bénéficier d'une bibliothèque près de chez vous
Travailler dans les salles de groupe
Travailler sur vos propres documents
Rejoindre vos amis pour travailler
Photocopier, imprimer, numériser
Consulter internet avec votre propre équipement
Vous connecter à internet depuis les PC BULAC
Assister aux formations proposées
Obtenir des renseignements bibliographiques
Utiliser les logiciels des PC BULAC
Visionner les films
Utiliser les postes d'autoformation
Consulter les bases de données, des revues électroniques
Emprunter les documents de la BULAC
Consulter les documents de la BULAC conservés en magasin
Consulter les documents de la BULAC en salle
0 1 2 3 4 5 6


Vous venez à la BULAC pour : (en effectifs)
Enseignants-chercheurs de Paris 7 - Diderot
Bénéficier d'une bibliothèque près de chez vous
Travailler dans les salles de groupe
Travailler sur vos propres documents
Rejoindre vos amis pour travailler
Photocopier, imprimer, numériser
Consulter internet avec votre propre équipement
Vous connecter à internet depuis les PC BULAC
Assister aux formations proposées
Obtenir des renseignements bibliographiques
Utiliser les logiciels des PC BULAC
Visionner les films
Utiliser les postes d'autoformation
Consu
Consult
Si vous consultez le catalogue, trouvez-vous ce que vous cherchez ?
(en %)
Non, pas du tout
Non, plutôt pas
Oui, plutôt
Oui, tout à fait
licence
master
doctorat
autres diplomes
enseignants-chercheurs
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
5
100
100

Avez-vous déjà suivi des formations proposées par la BULAC ? (en %)



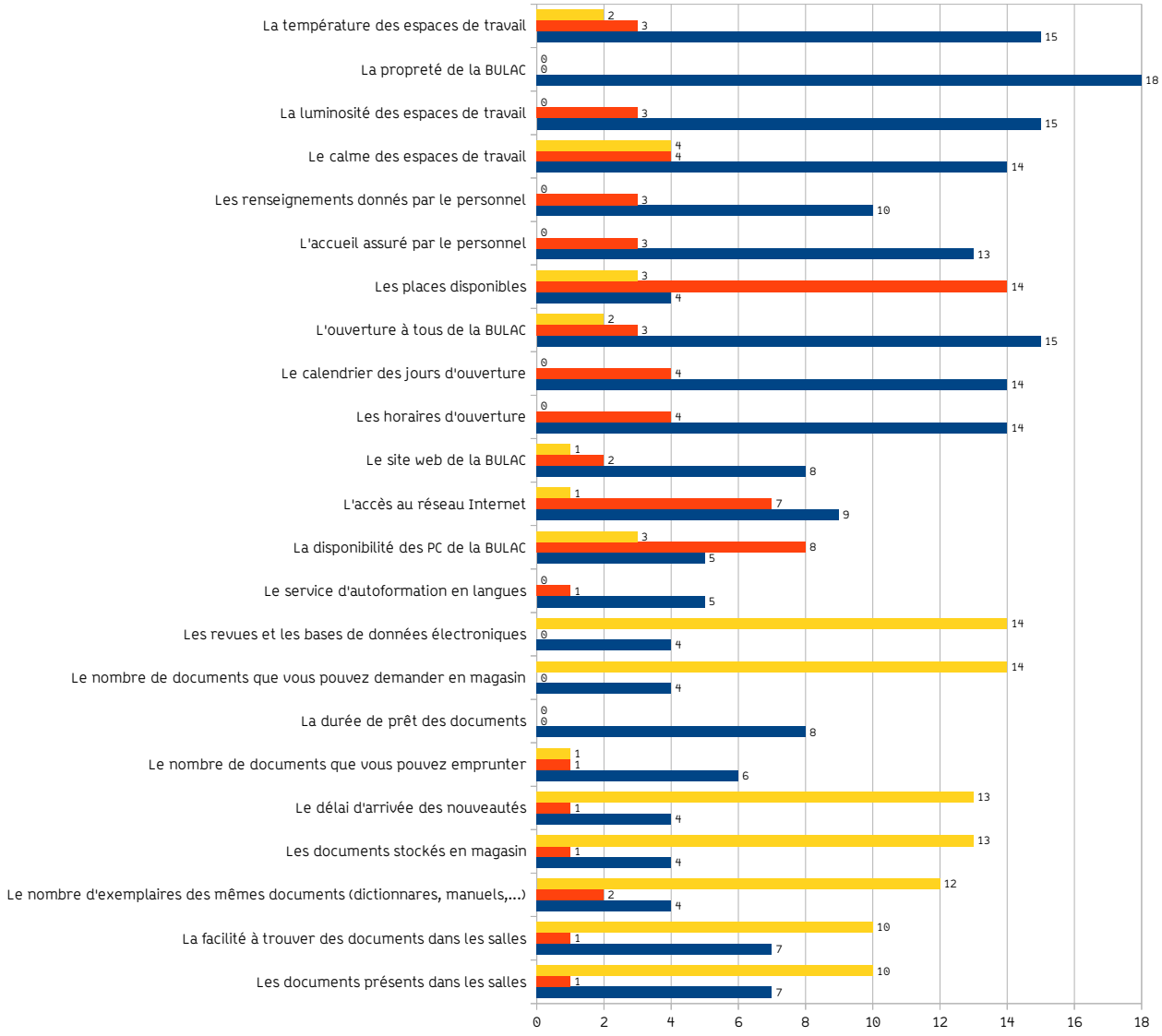
Comment obtenez-vous des informations sur la BULAC ? (en %)



4.5.4. Paris 7 – Satisfaction

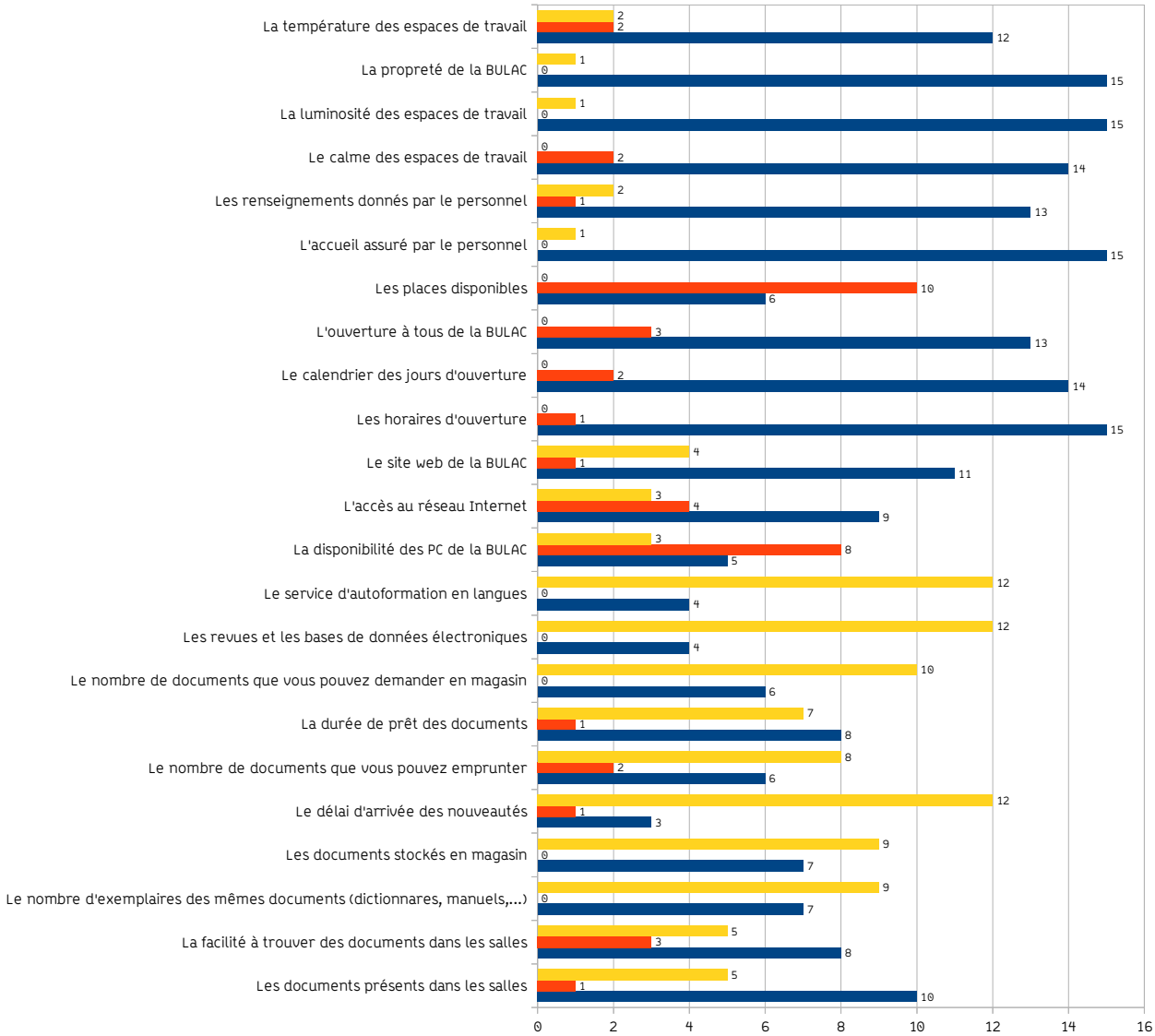
Niveau de satisfaction (en effectifs)

Etudiants de licence de Paris 7 - Diderot



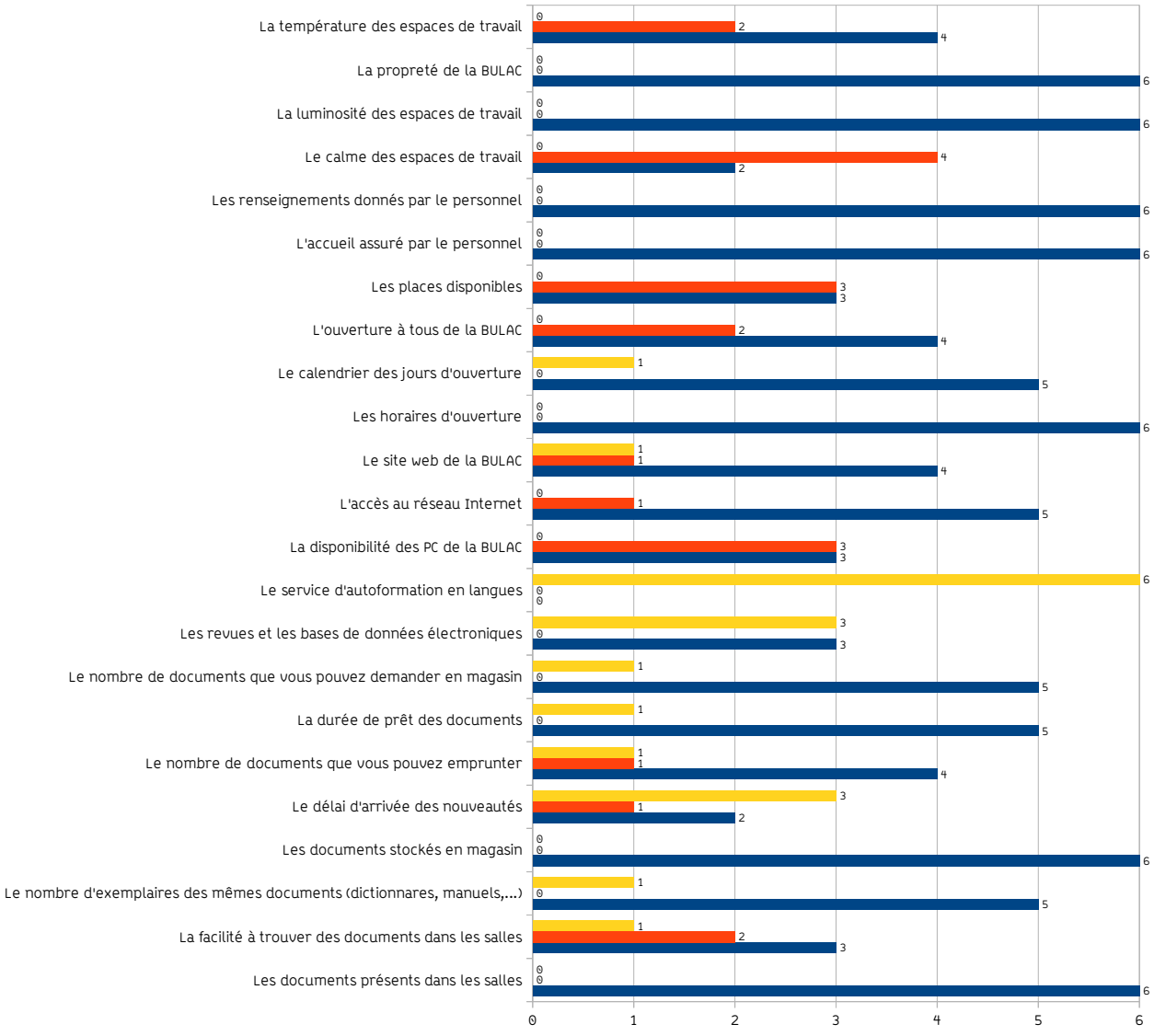
Niveau de satisfaction (en effectifs)

Etudiants en master de Paris 7 - Diderot



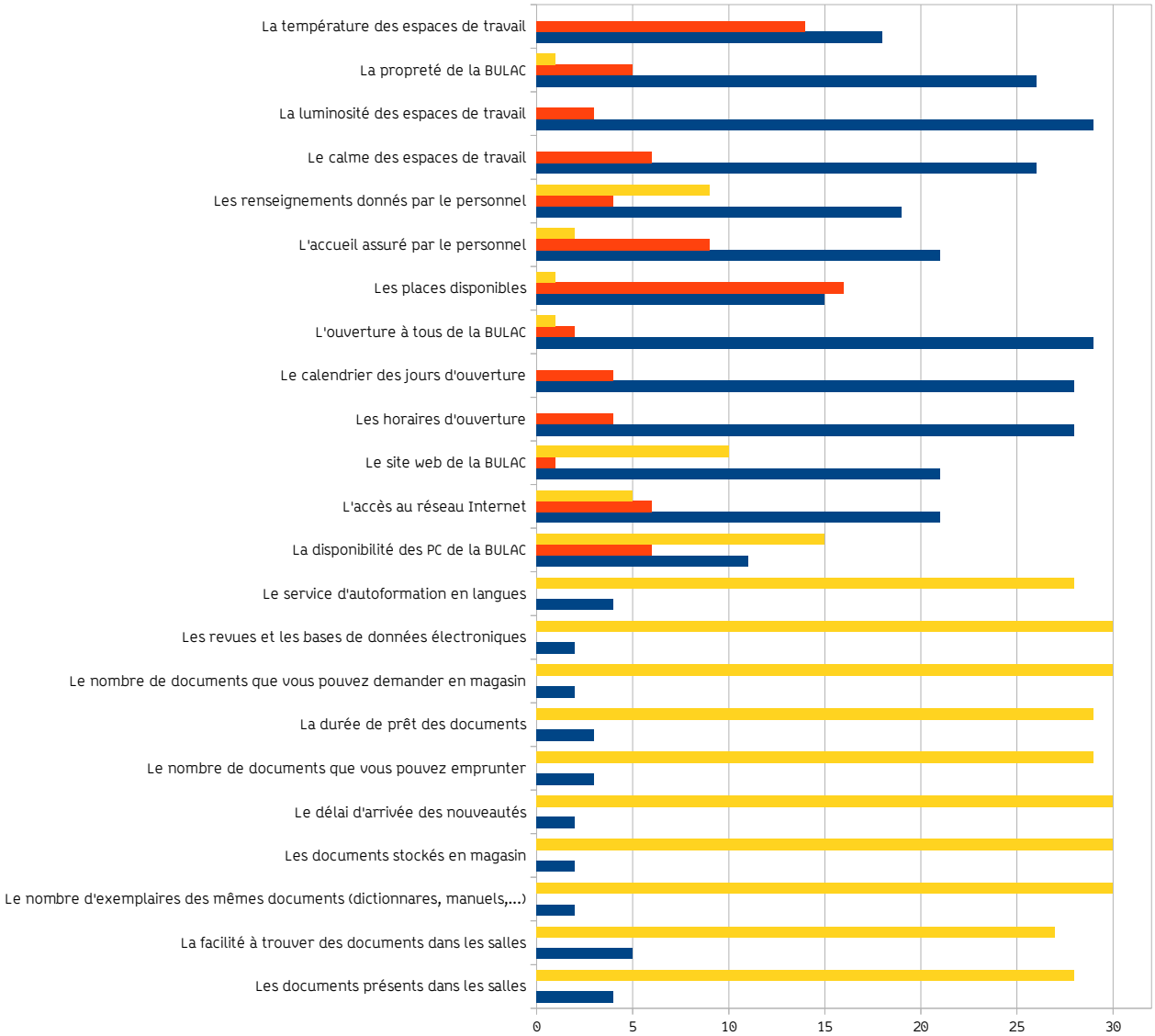
Niveau de satisfaction (en effectifs)

Doctorants de Paris 7 - Diderot



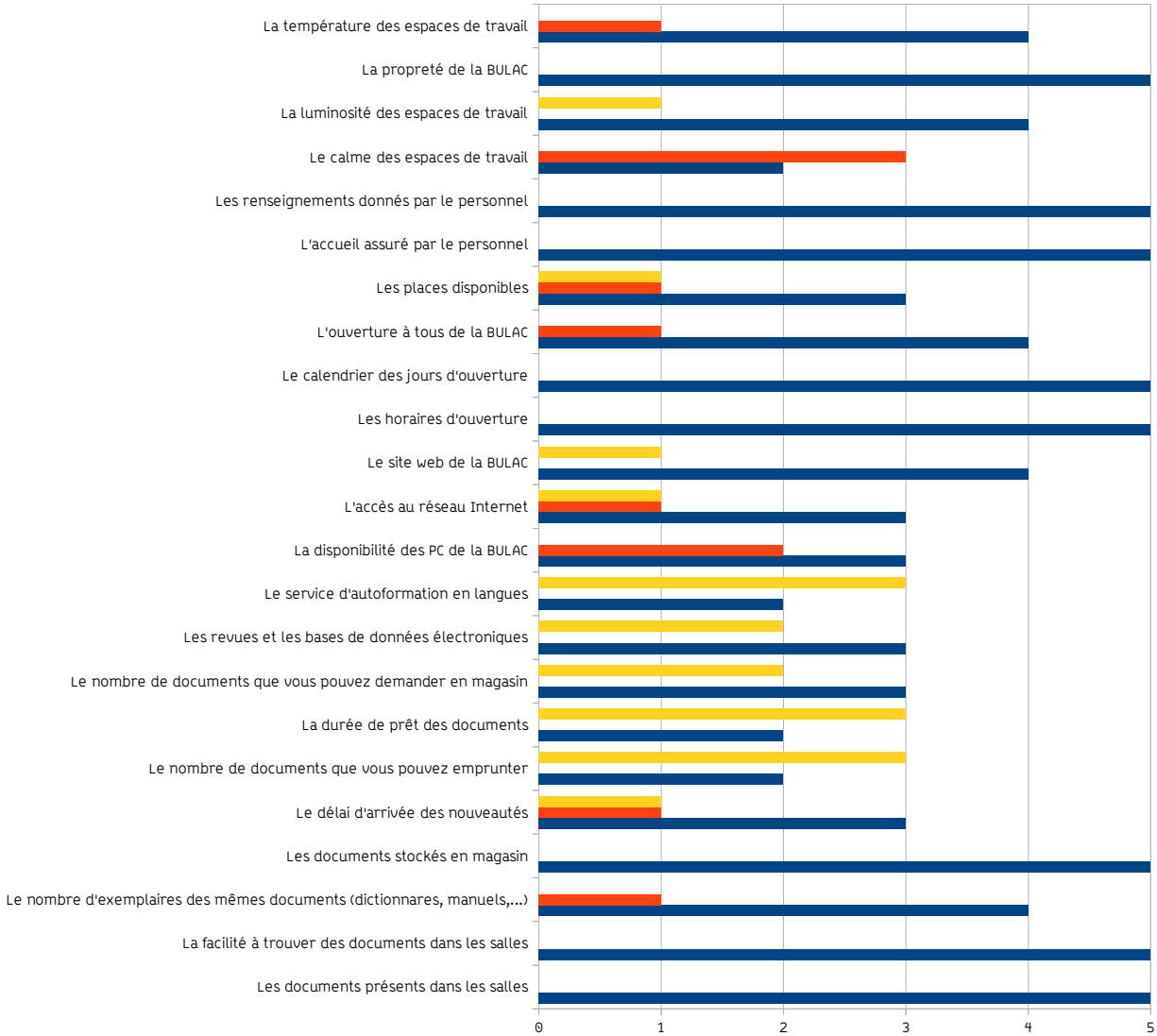
Niveau de satisfaction (en effectifs)

Autres diplômes de Paris 7 - Diderot



Niveau de satisfaction (en effectifs)

Enseignants-chercheurs de Paris 7 - Diderot

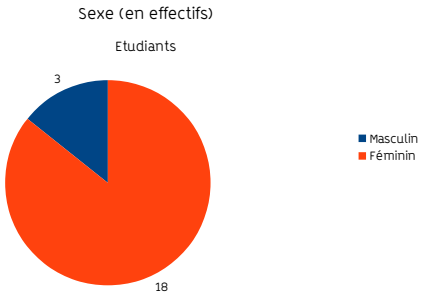


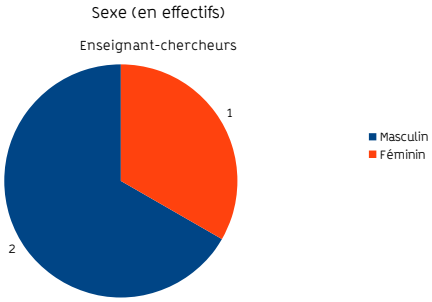
4.6. ECOLE DES HAUTES ETUDES EN SCIENCES SOCIALES (EHESS)

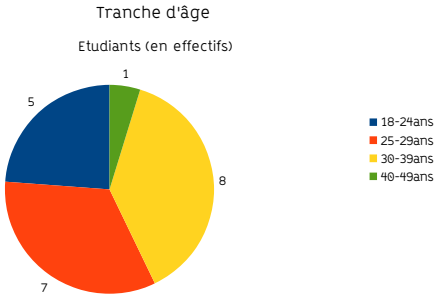
Les usagers de l'EHESS ayant répondu à l'enquête forment un groupe de 24 personnes constitué de 21 étudiants (11 masters et 10 doctorants) et 3 enseignants-chercheurs.

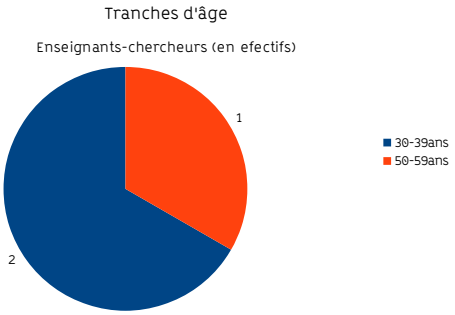
Compte tenu de la taille réduite de ce groupe, les graphiques présentés sont exprimés en effectifs et distinguent étudiants et enseignants-chercheurs.

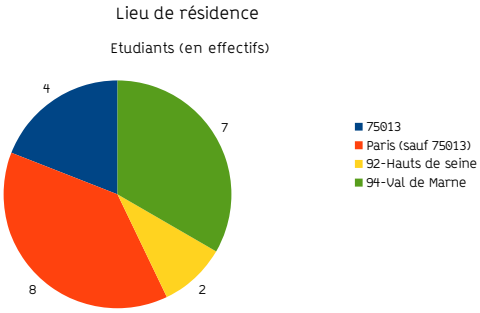
4.6.1. EHESS – Profils

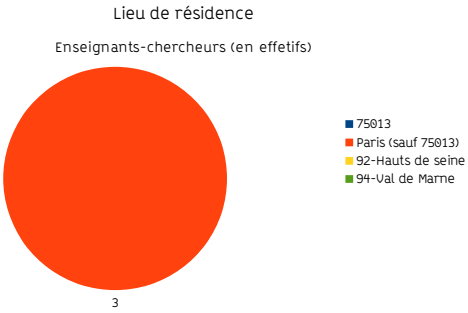






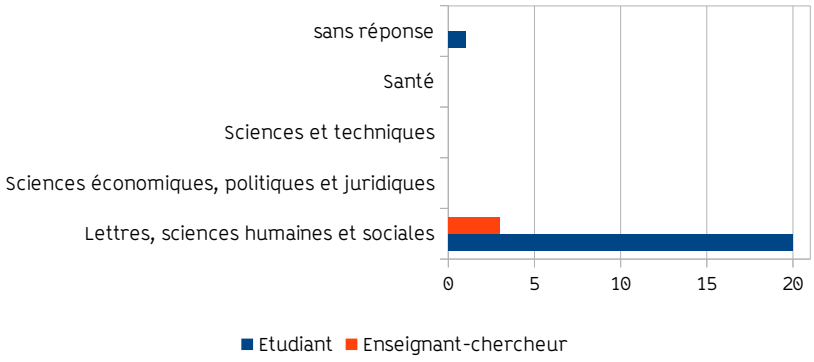




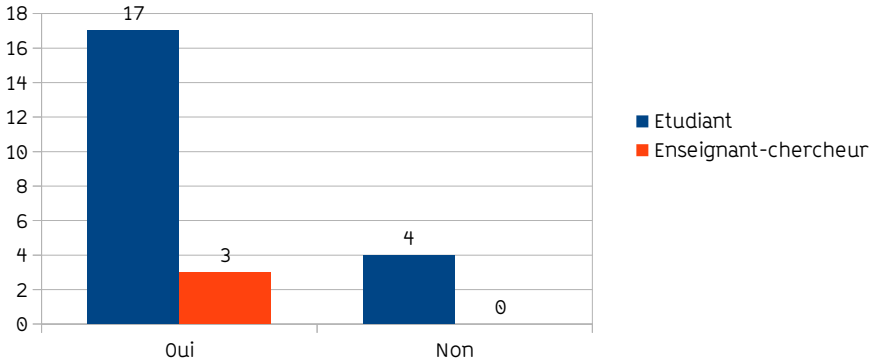


Domaine d'étude

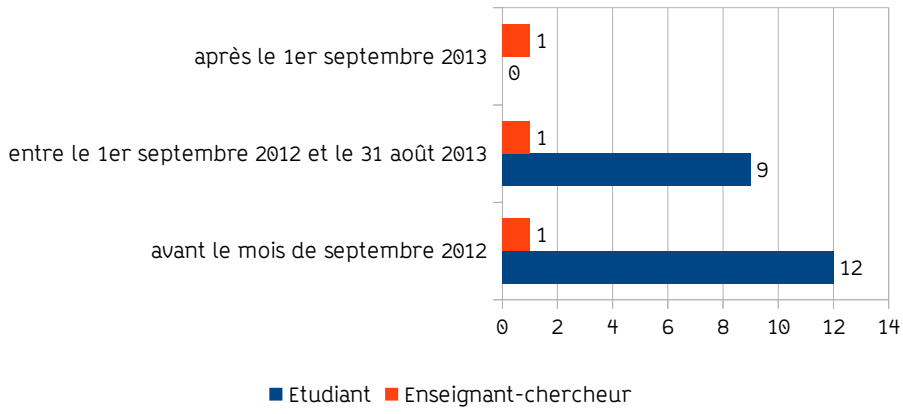
(en effectifs)



Etudiez-vous les langues et civilisations que couvre la BULAC ?
(en effectifs)

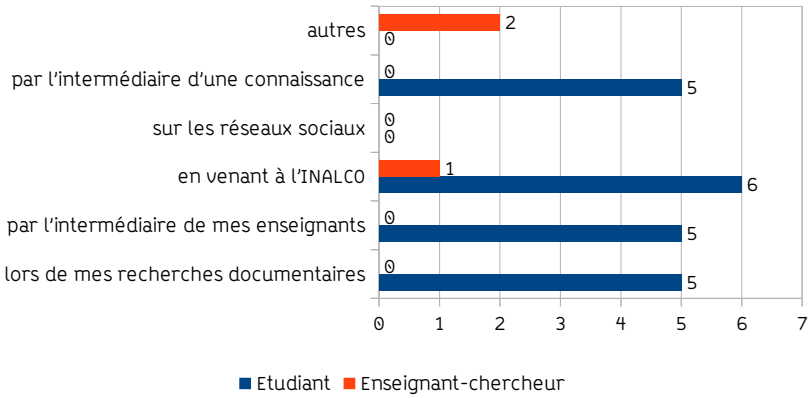


Quand vous êtes-vous inscrit à la BULAC pour la première fois ?
(en effectifs)

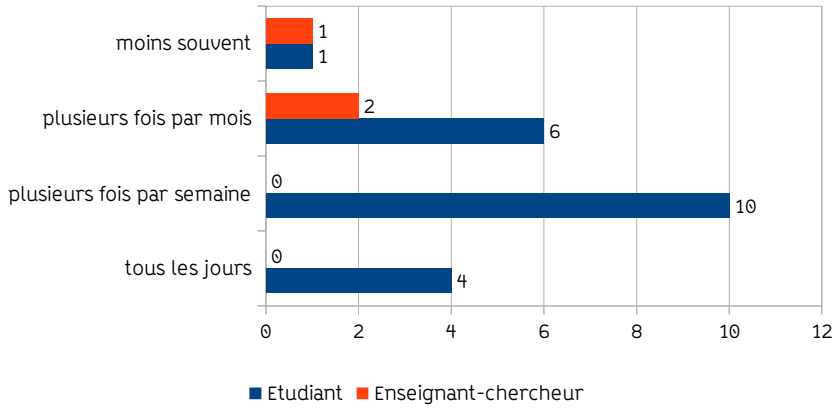


4.6.2. EHESS – Habitudes de fréquentation

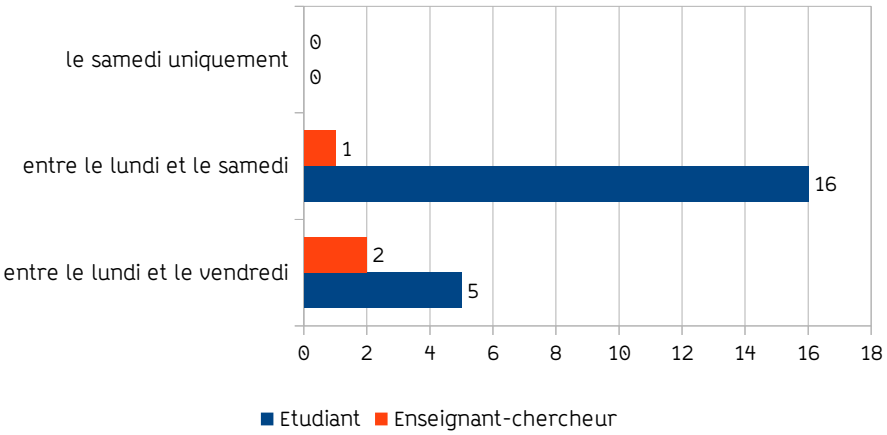
Comment avez-vous connu la BULAC ? (en effectifs)



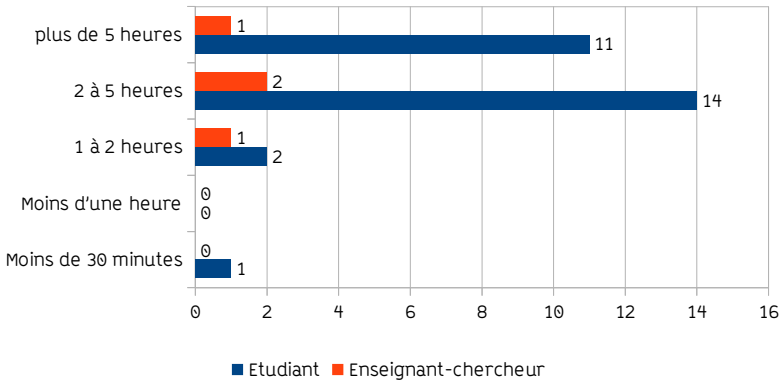
En règle générale, vous venez à la Bulac (en effectifs)



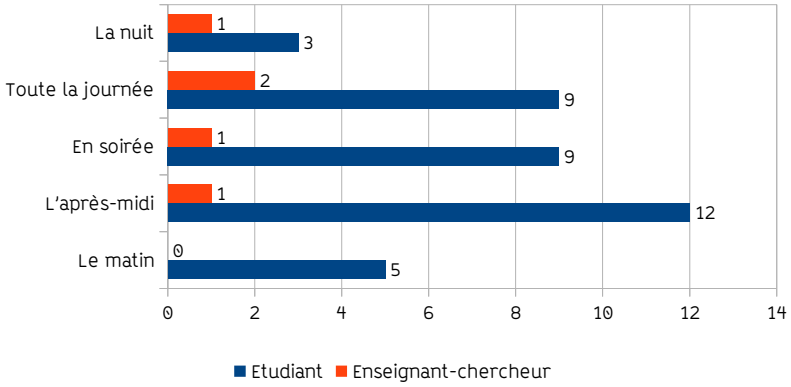
En règle générale vous fréquentez la Bulac (en effectifs)



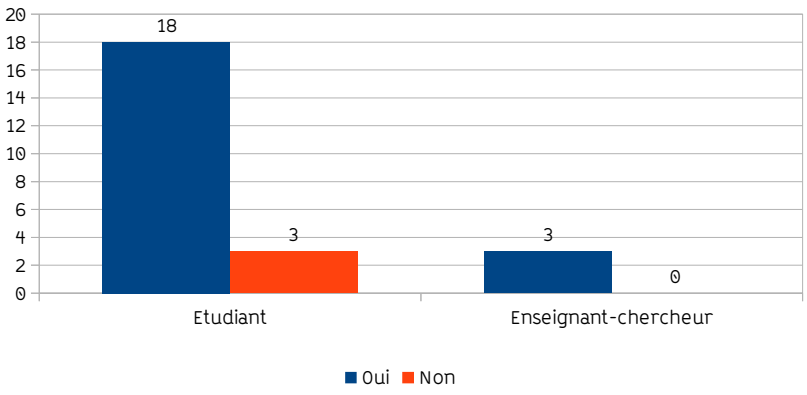
En général, combien de temps restez-vous ? (en effectifs)



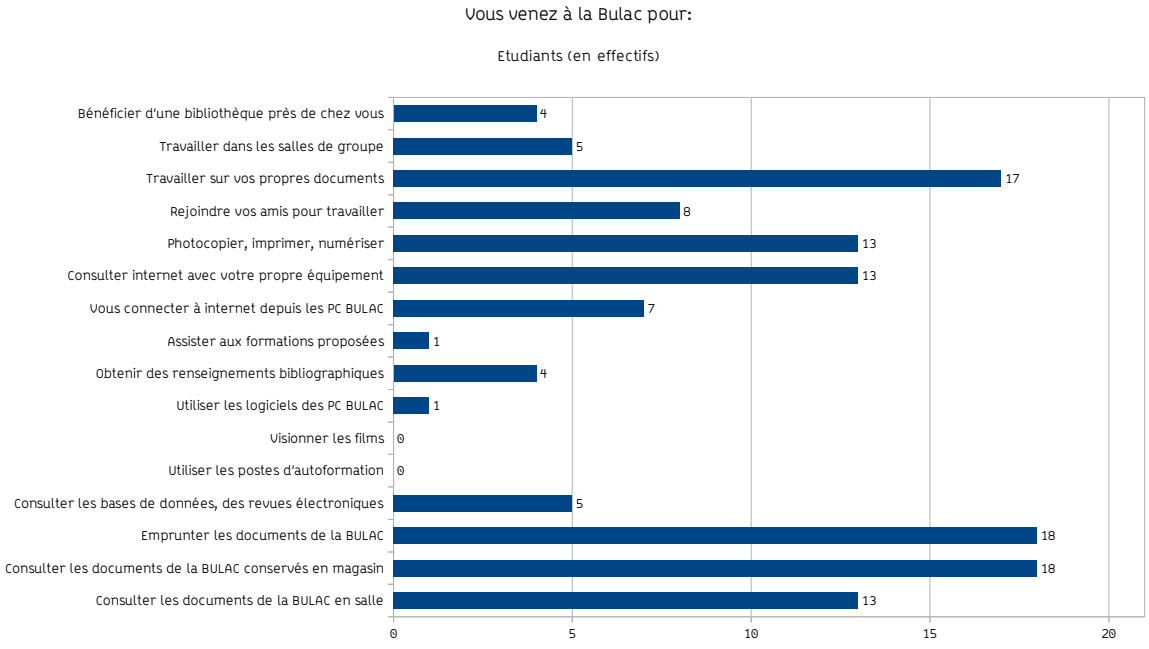
En règle générale vous fréquentez la Bulac (en effectifs)

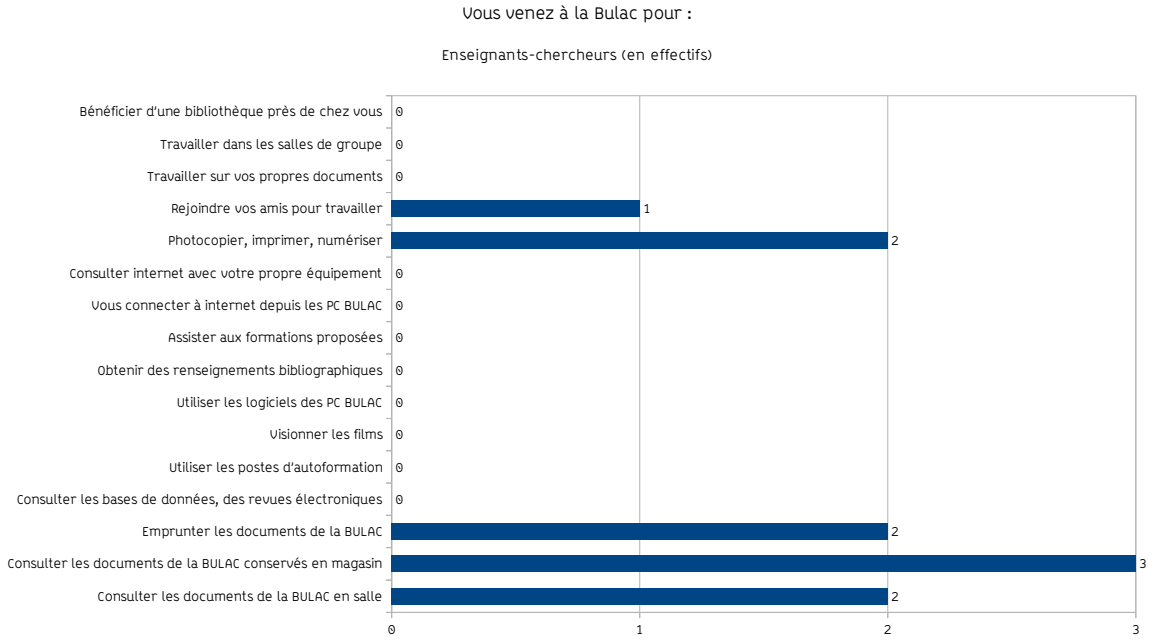


Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ? (en effectifs)

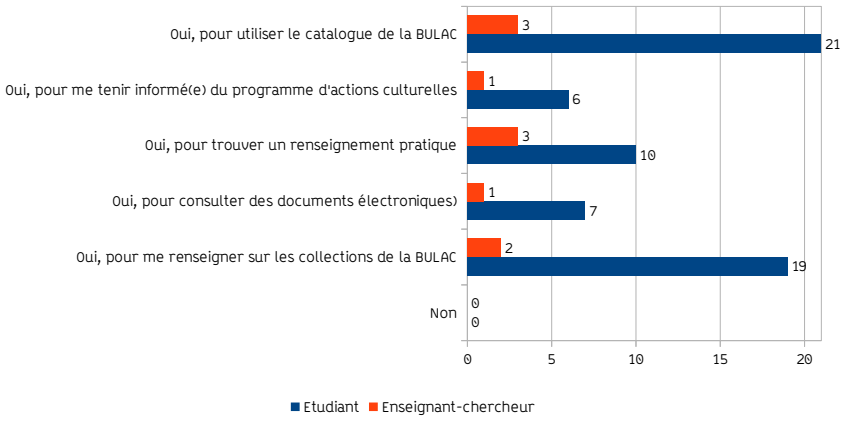


4.6.3. EHESS – Usages

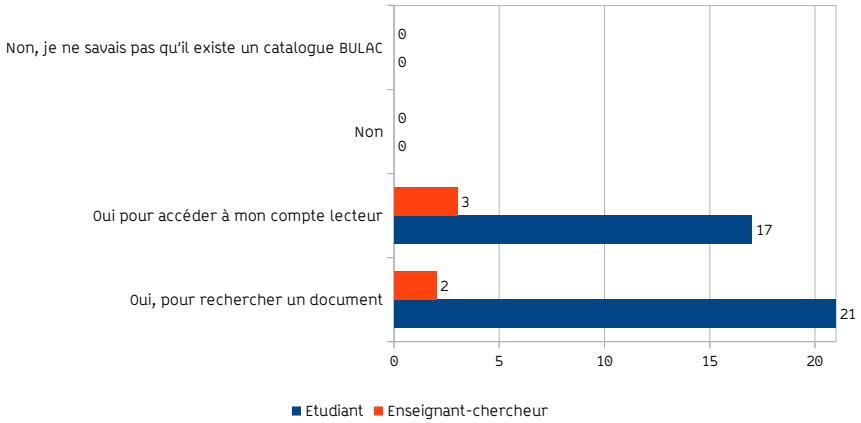




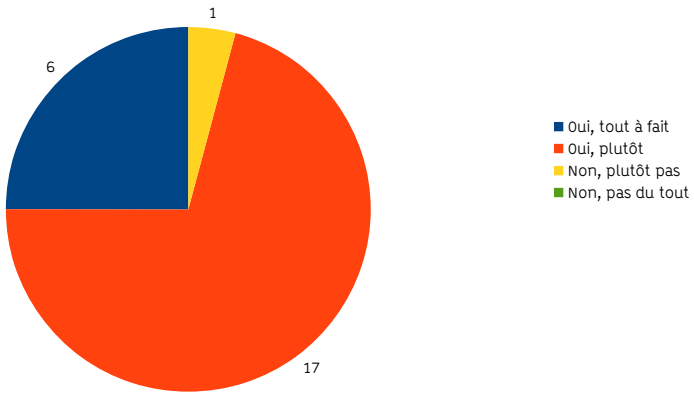
Vous êtes-vous déjà connecté(e) sur le site web de la BULAC ? (en effectifs)



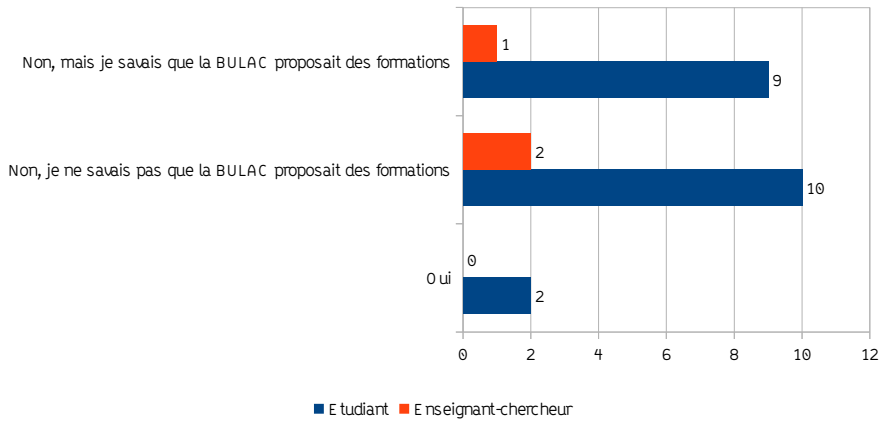
Avez-vous déjà utilisé le catalogue de la BULAC ? (en effectifs)



Si vous consultez le catalogue,
trouvez-vous ce que vous cherchez ? (en effectifs)

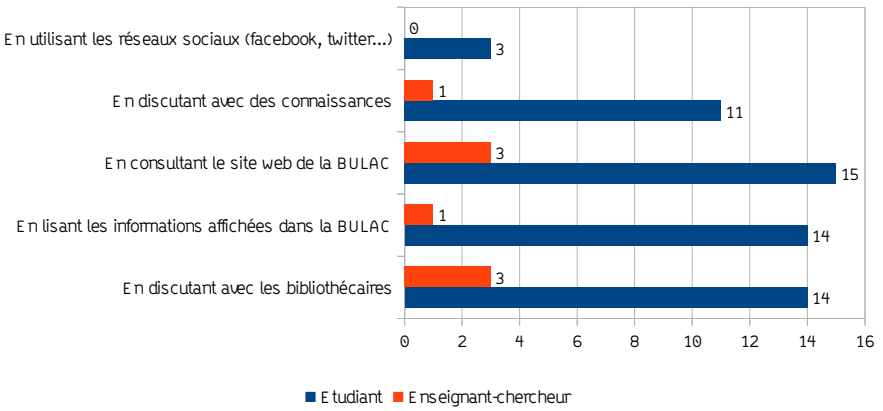


Avez-vous déjà suivi des formations proposées par la BULAC ?
(en effectifs)

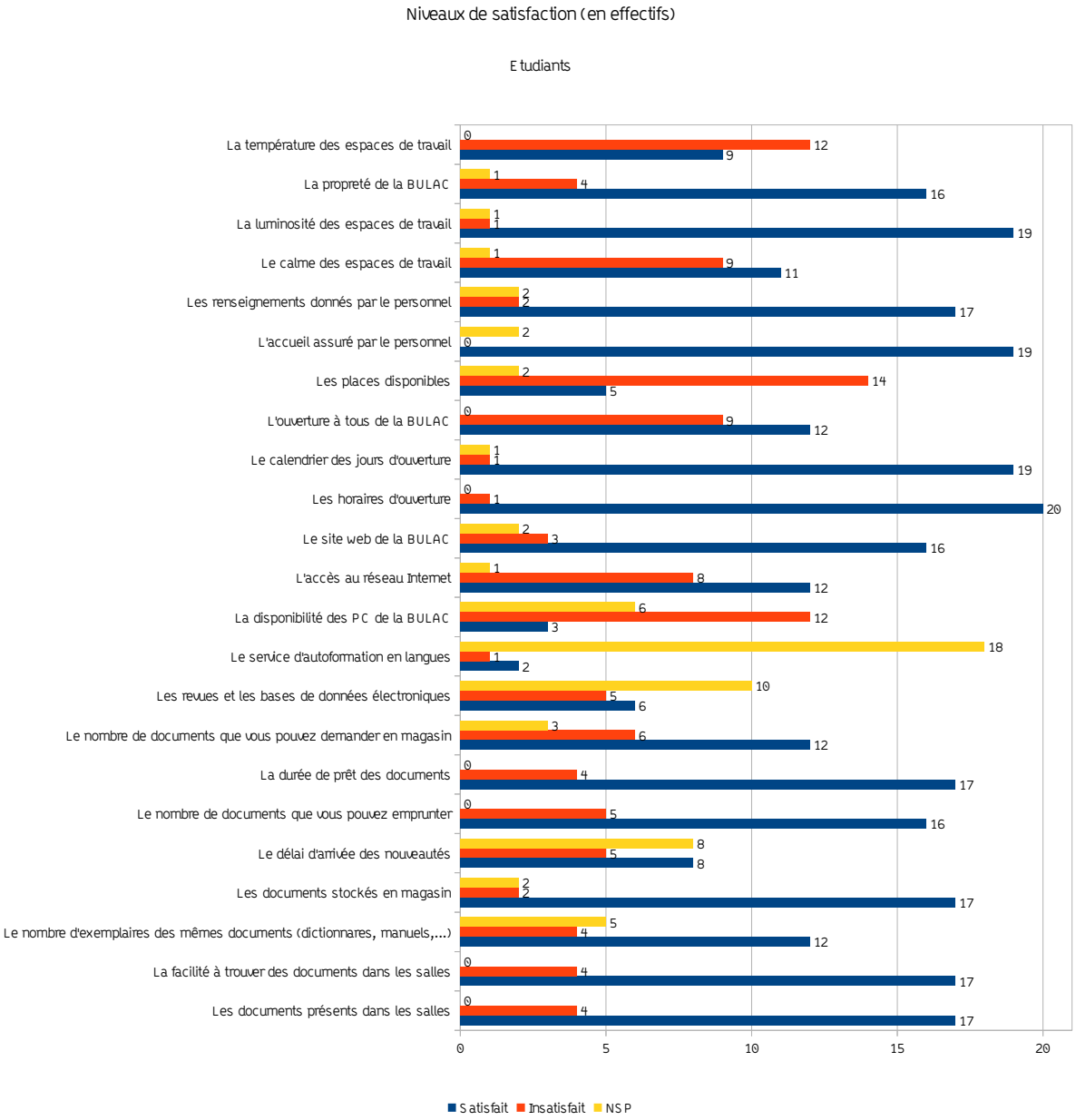


Comment obtenez-vous des informations sur la BULAC ?

(en effectifs)

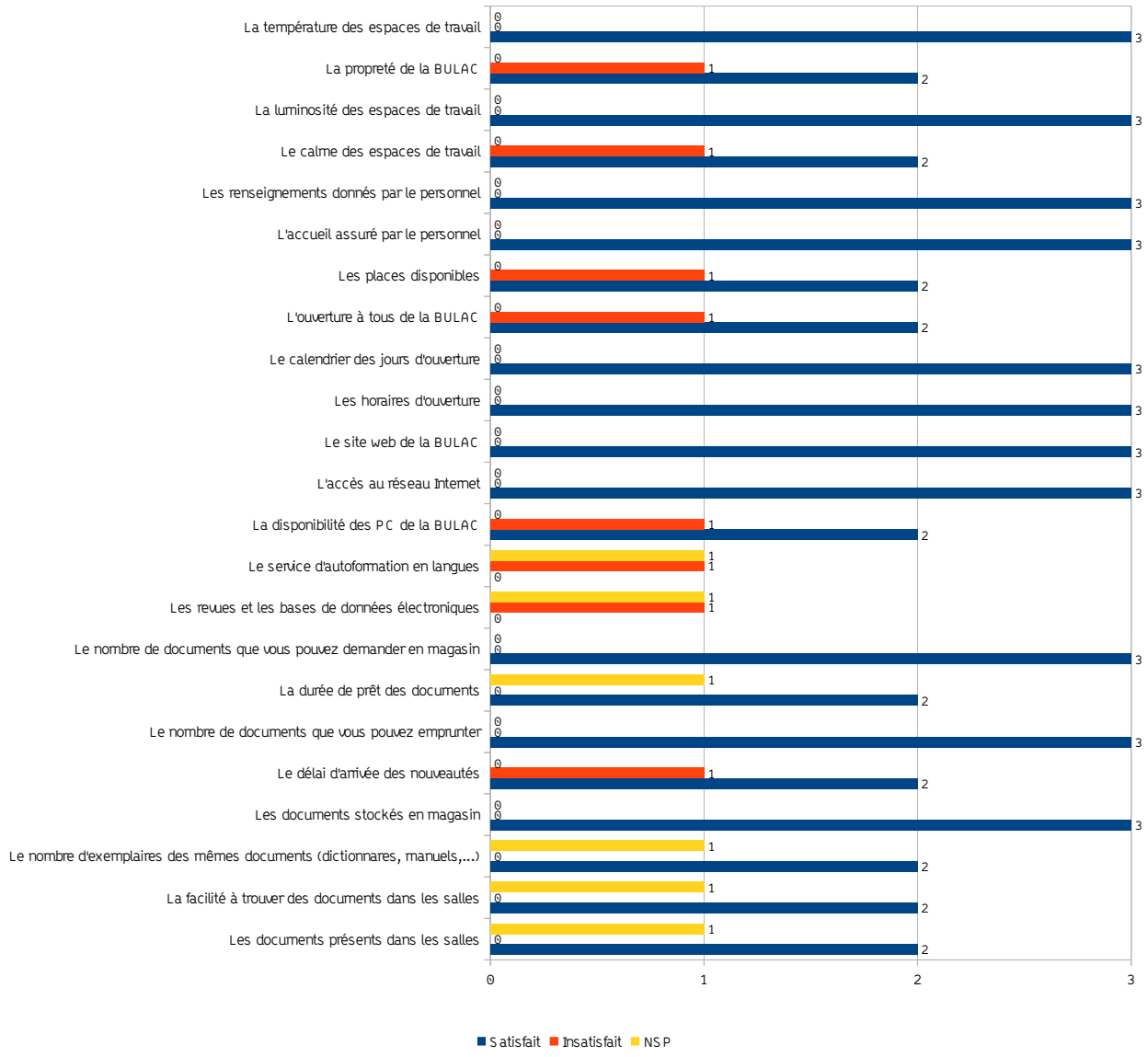


4.6.4. EHESS – Satisfaction



Niveaux de satisfaction (en effectifs)

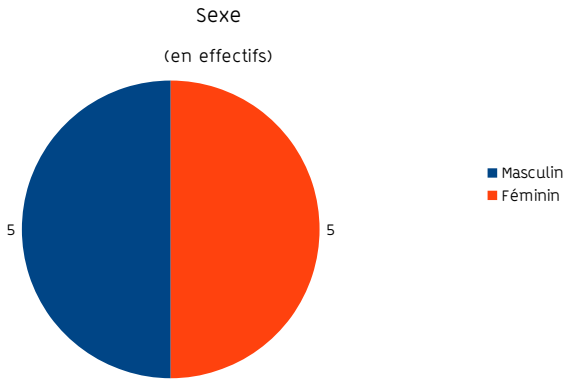
Enseignants-chercheurs

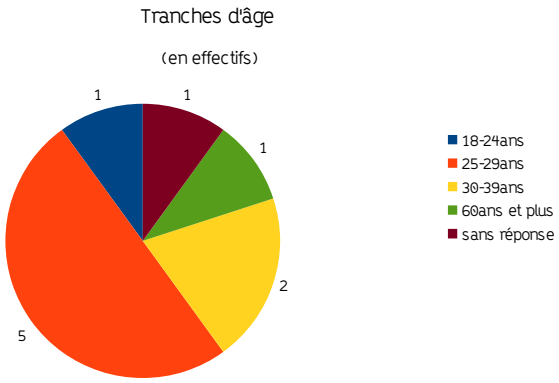


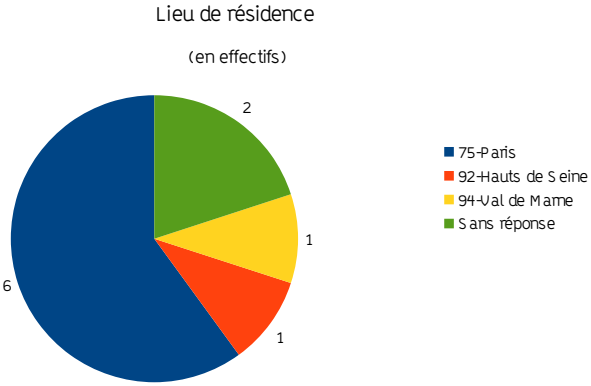
4.7. ECOLE PRATIQUE DES HAUTES ETUDES (EPHE)

Compte tenu de la taille réduite de ce groupe de répondants, composé de 10 usagers (9 étudiants et 1 enseignant-chercheur), les graphiques représentent l'ensemble de ce groupe et sont exprimés en effectifs.

4.7.1. EPHE – Profils

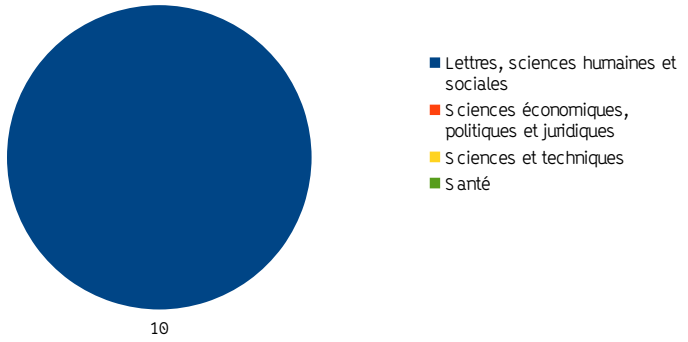






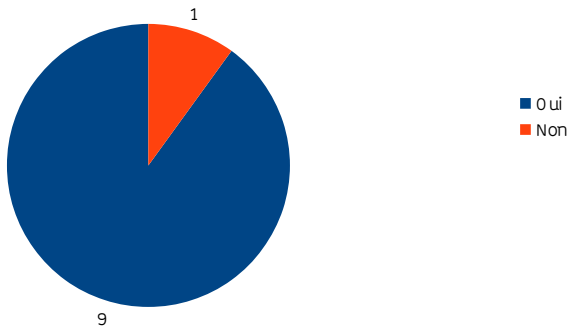
Domaine d'étude

(en effectifs)



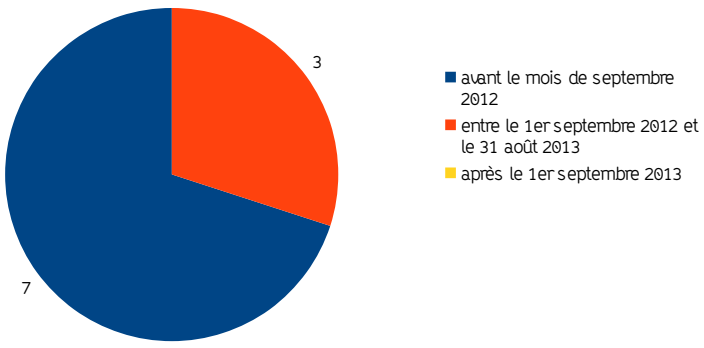
Etudiez-vous les langues et civilisations que couvre la BULAC ?

(en effectifs)



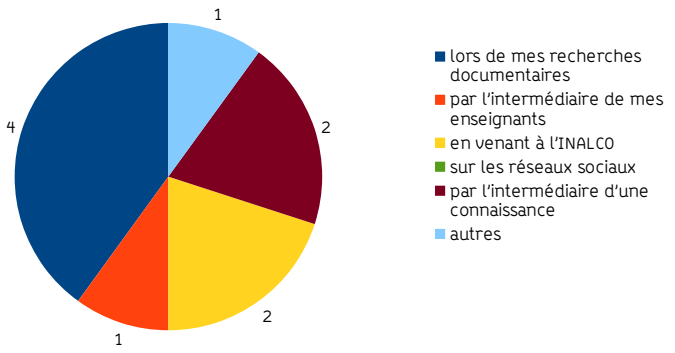
92- Quand vous êtes-vous inscrit à la BULAC pour la première fois ?

(en effectifs)

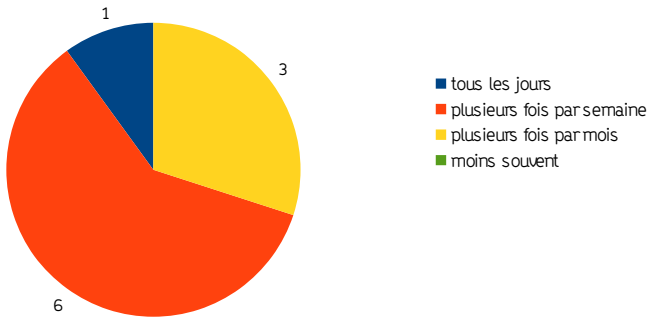


4.7.2. EPHE – Habitudes de fréquentation

Comment avez-vous connu la BULAC ? (en effectifs)

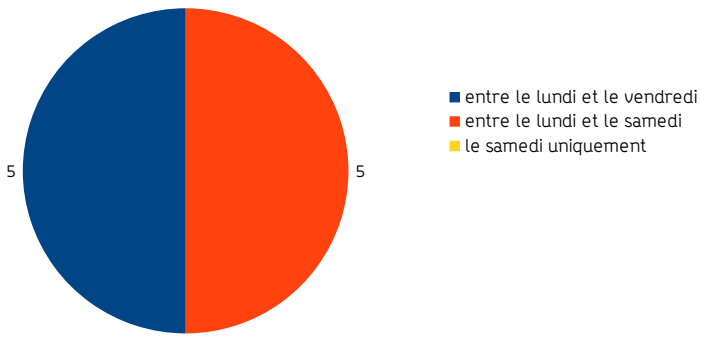


En règle générale, vous venez à la Bulac
(en effectifs)



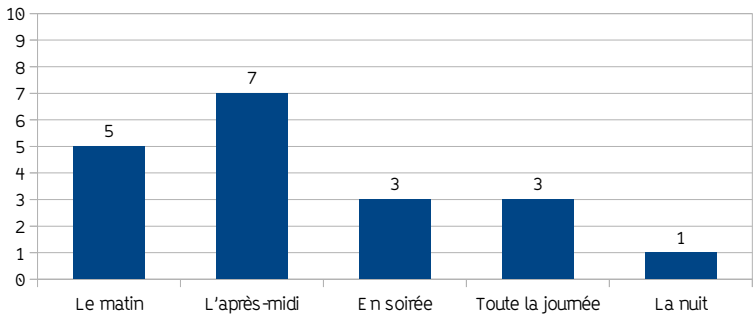
En règle générale, vous fréquentez la Bulac :

(en effectifs)



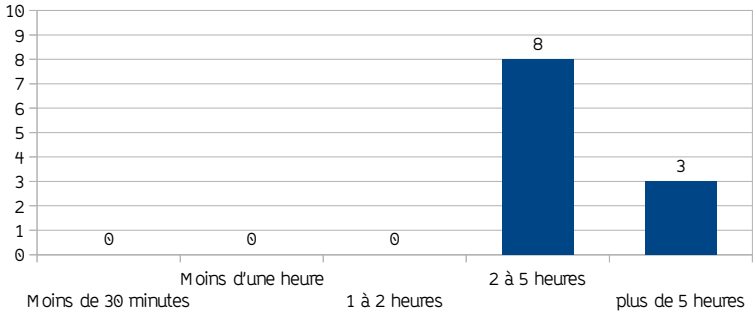
En règle générale, vous fréquentez la Bulac :

(en effectifs)



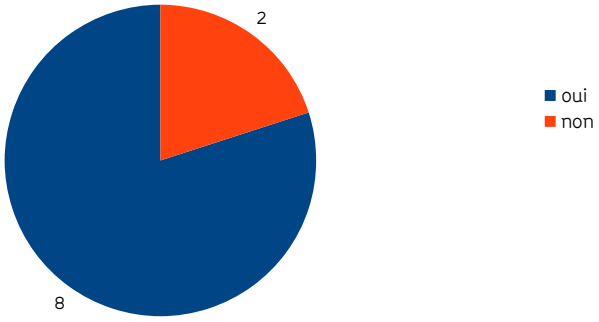
En général, combien de temps restez-vous ?

(en effectifs)

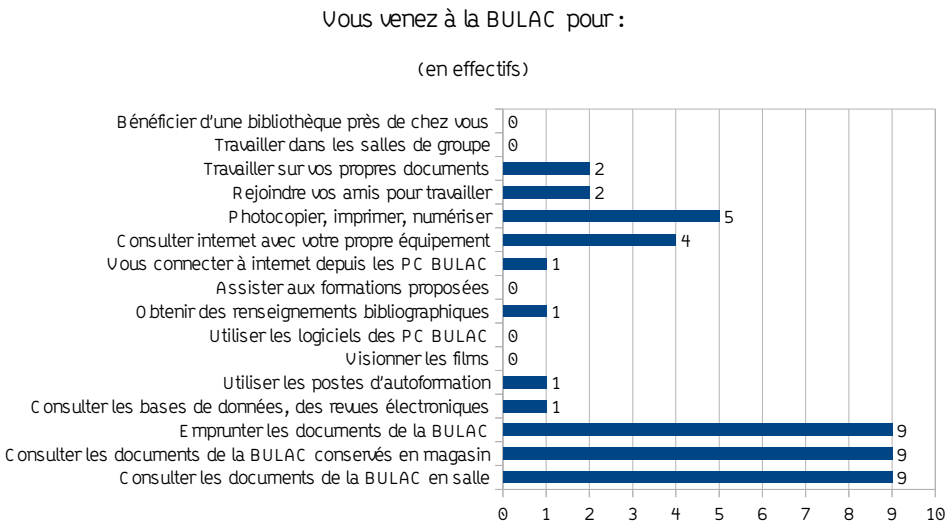


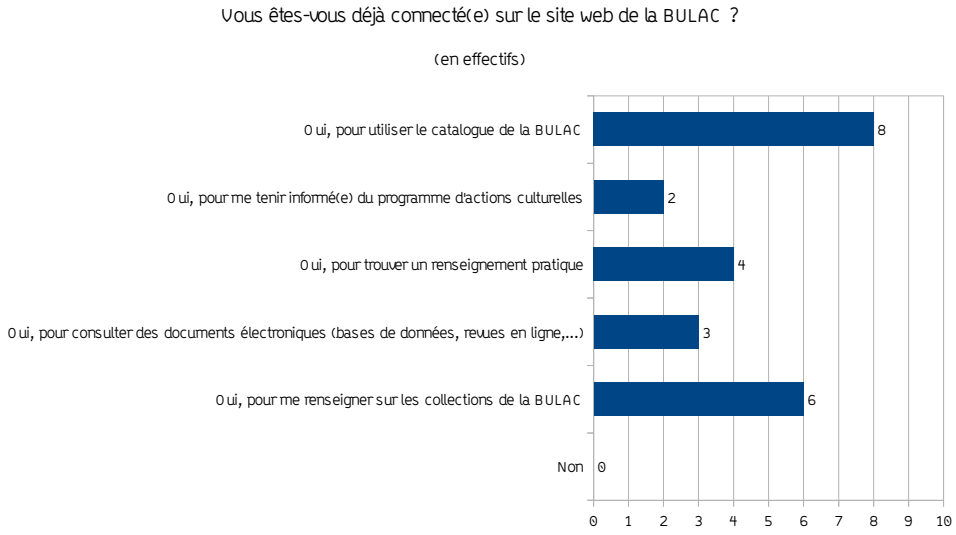
Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?

(en effectifs)



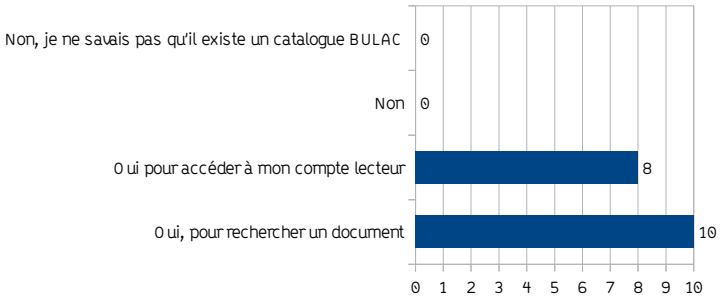
4.7.3. EPHE – Usages





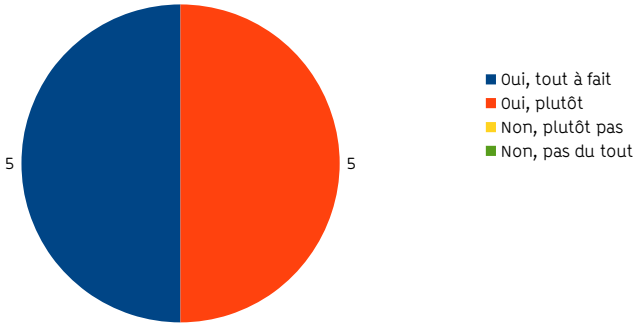
Avez-vous déjà utilisé le catalogue de la BULAC ?

(en effectifs)



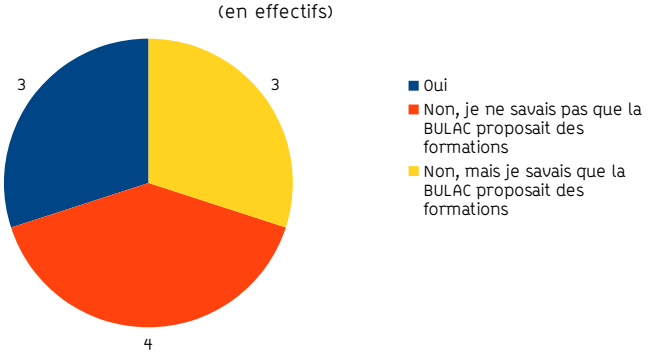
Si vous consultez le catalogue, trouvez-vous ce que vous cherchez ?

(en effectifs)



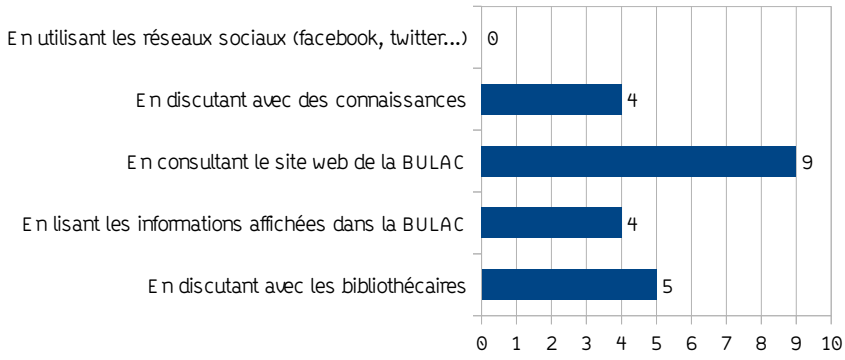
Avez-vous déjà suivi des formations proposées par la BULAC ?

(en effectifs)

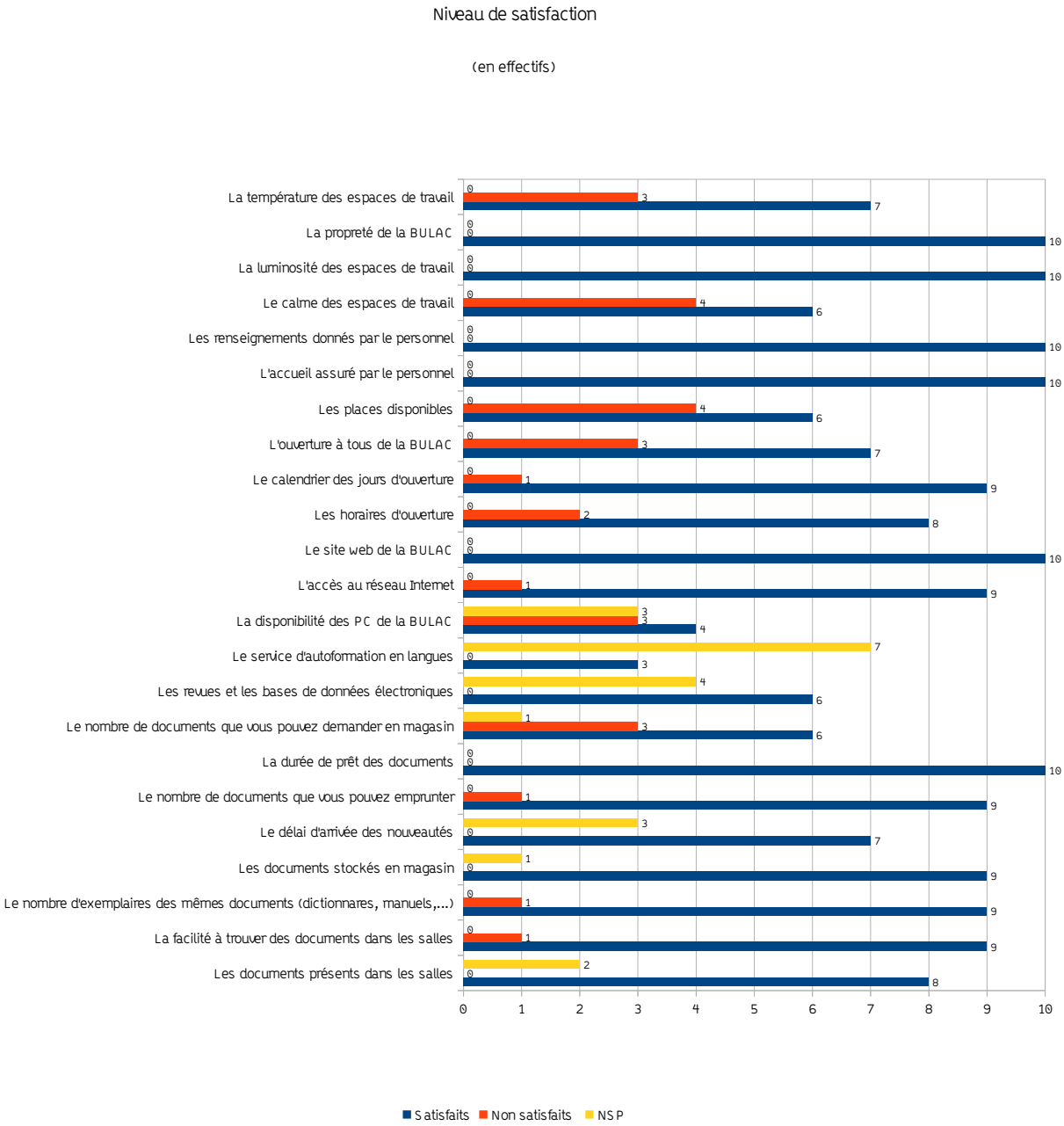


Comment obtenez-vous des informations sur la BULAC ?

(en effectifs)



4.7.4. EPHE – Satisfaction

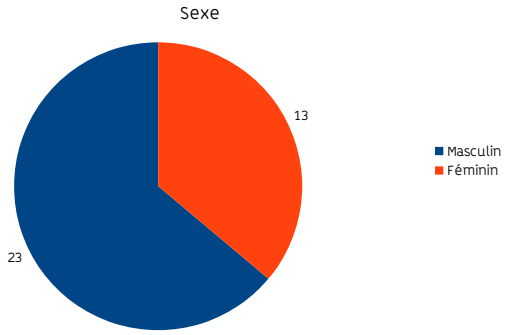


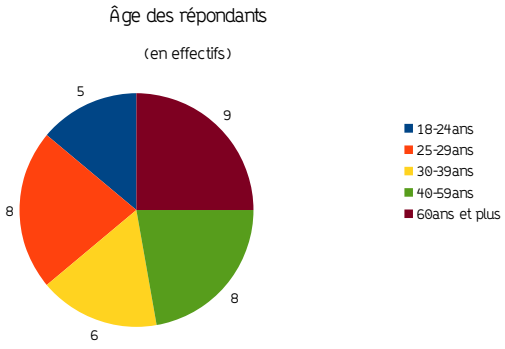
4.8. PUBLICS NON-UNIVERSITAIRES

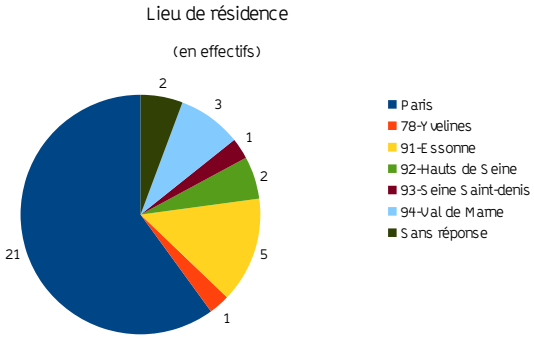
36 personnes ne suivant pas de cursus universitaire ont participé à cette enquête.

Les graphiques sont exprimés en effectifs.

4.8.1. Publics non-universitaires – Profils

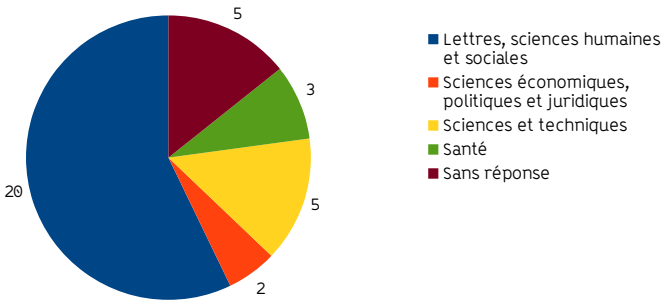






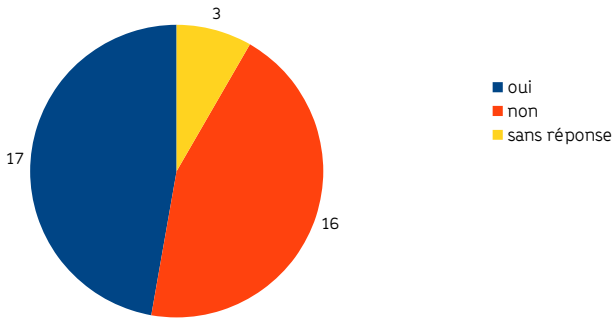
Domaine d'étude ou de recherche

(en effectifs)

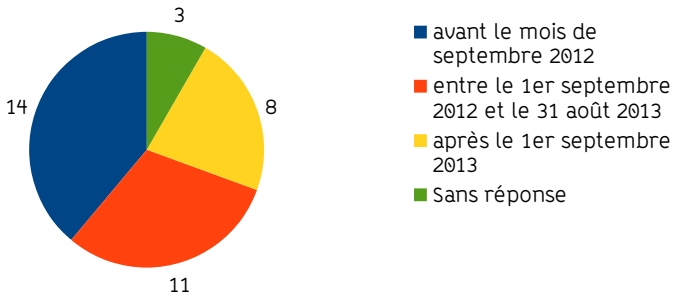


Etudiez-vous les langues et civilisations que couvre la BULAC ?

(en effectifs)



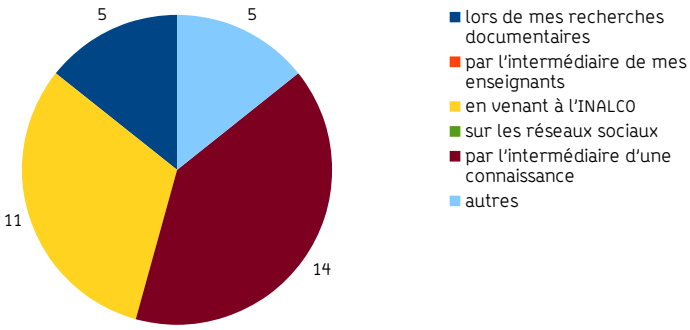
Date de la première inscription à la Bulac



4.8.2. Publics non universitaires – Habitudes de fréquentation

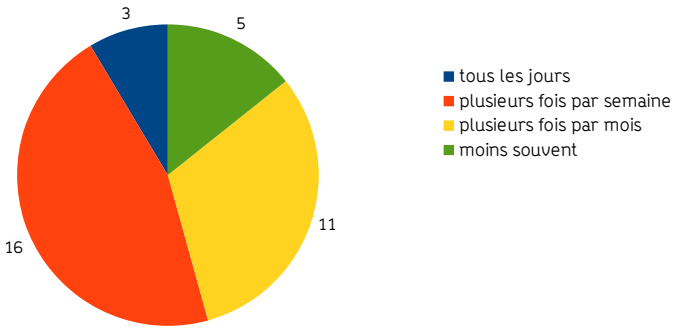
Comment avez-vous connu la BULAC ?

(en effectifs)



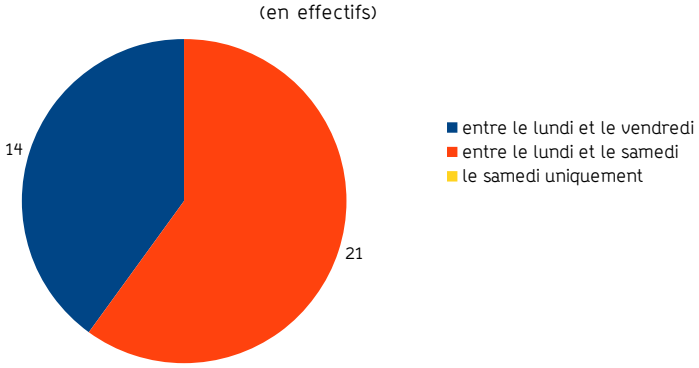
En général, vous venez à la Bulac :

(en effectifs)



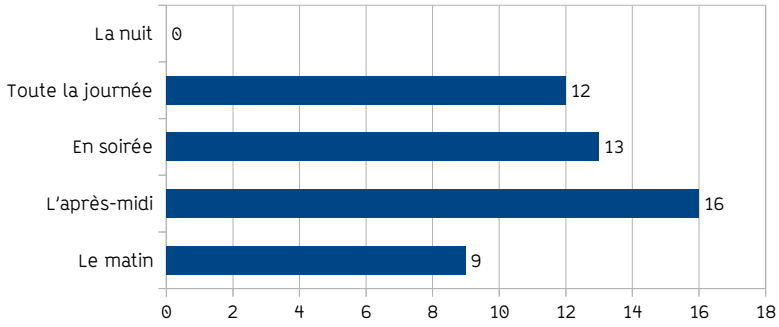
En règle générale vous fréquentez la Bulac :

(en effectifs)



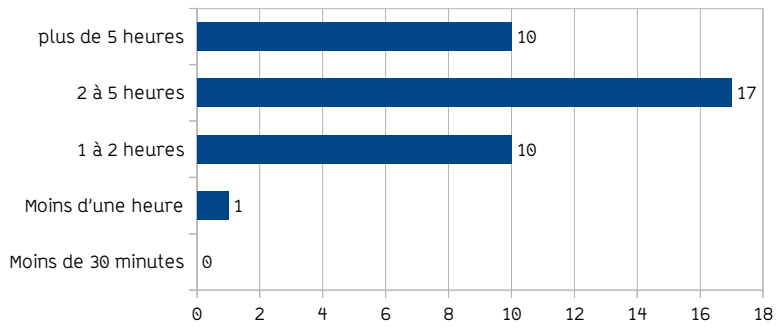
En règle générale vous fréquentez la Bulac :

(en effectifs)



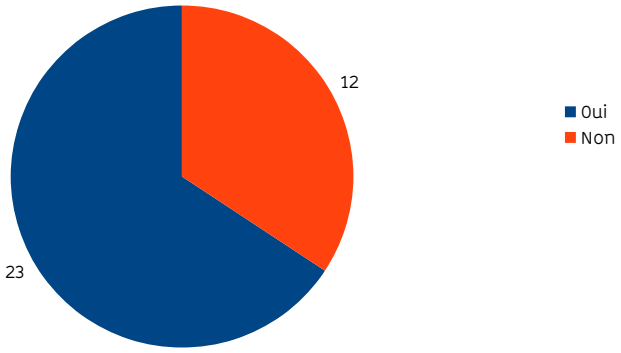
En général, combien de temps restez-vous ?

(en effectifs)

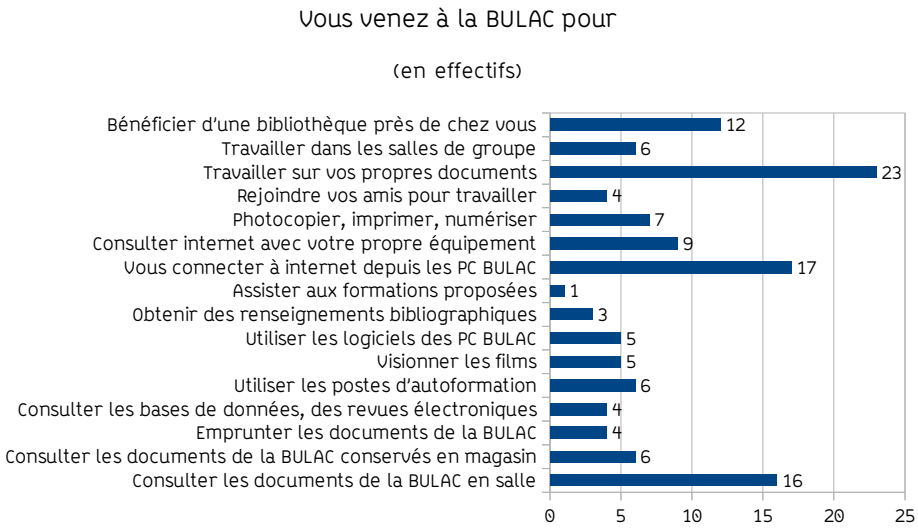


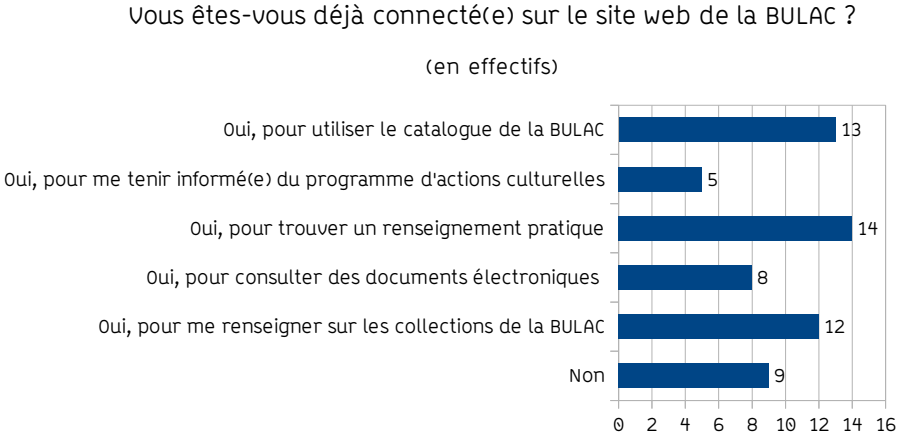
Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?

(en effectifs)



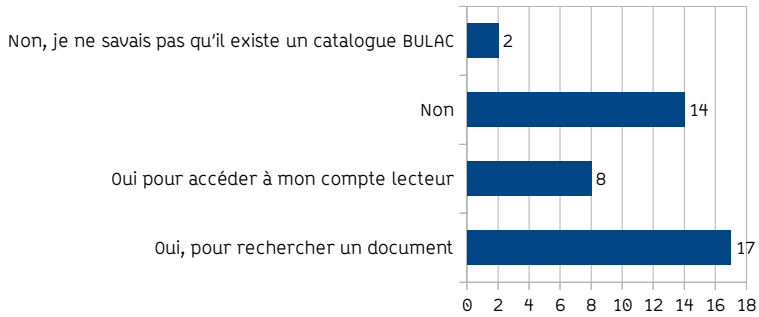
4.8.3. Publics non-universitaires – Usages





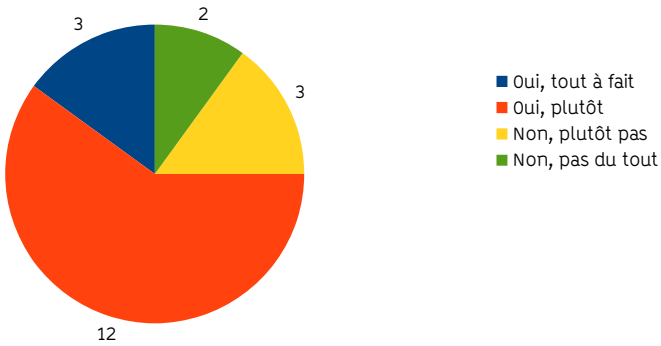
Avez-vous déjà utilisé le catalogue de la BULAC ?

(en effectifs)



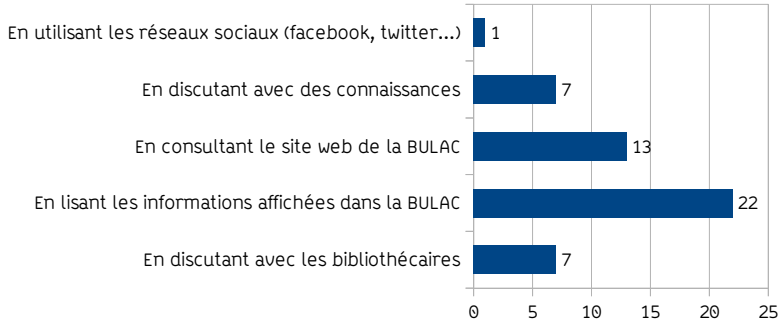
Si vous consultez le catalogue, trouvez-vous ce que vous cherchez ?

(en effectifs)



Comment obtenez-vous des informations sur la BULAC ?

(en effectifs)



4.8.4. Publics non-universitaires – Satisfaction

