BULAC

[도서관] [शिक्षक] [ဘာသာစကား] [ሥልጣኔ]

Bibliothèque universitaire
des langues et civilisations



ENQUÊTE DE PUBLICS 2021

Restitution des résultats

Adrien Julla-Marcy et Paul Cormier

Version : 03/07/2023





GIP BULAC
65 rue des Grands Moulins
F-75013 Paris

T +33 1 81 69 18 00
contact@bulac.fr
www.bulac.fr

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION....3

2. SYNTHÈSE....3

3. MÉTHODOLOGIE....4

3.1. CONDITIONS DE L'ENQUÊTE....4
3.2. EXPLOITATION DES RÉSULTATS....5

4. REPRÉSENTATIVITÉ....5

4.1. REPRÉSENTATIVITÉ DES RÉPONDANTS....5
4.2. REPRÉSENTATIVITÉ DE L'ENQUÊTE : TAUX DE RÉPONSE....7

5. PROFIL DES RÉPONDANTS....7

5.1. PROFIL GÉNÉRAL....8
5.2. PROFIL UNIVERSITAIRE....23

6. USAGES DE LA BIBLIOTHÈQUE....43

6.1. HABITUDES DE FRÉQUENTATION....43
6.2. USAGES....64

7. SATISFACTION....82

7.1. SATISFACTION GÉNÉRALE....82
7.2. SATISFACTIONS COMPARÉES....87
7.3. SATISFACTION CROISÉE AVEC LE LIEU DE RÉSIDENCE....125

8. ÉTUDE DE PROFIL : LES ÉTUDIANTS EN LICENCE DE L'INALCO....128

8.1. PROFIL GÉNÉRAL....128
8.2. PROFIL UNIVERSITAIRE....132
8.3. INSCRIPTION À LA BULAC....133
8.4. CONNAISSANCE DE LA BULAC....134
8.5. FRÉQUENTATION....134
8.6. USAGES....138
8.7. SATISFACTION....140
8.8. REMARQUES....144

9. QUESTIONNAIRE....146

1. INTRODUCTION

La BULAC conduit des enquêtes de publics tous les quatre ans afin d'affiner sa connaissance de ses publics et de leur satisfaction dans le but de faire évoluer son offre de services. L'enquête conduite en 2021 visait, d'une part, à comparer, quatre ans après la précédente enquête, l'évolution des profils et des pratiques des usagers de la bibliothèque et, d'autre part, à observer les effets de la pandémie de COVID-19 en matière de fréquentation et d'usages.

La présente restitution s'appuie de même sur les documents de restitution des enquêtes précédentes, et en particulier celui de 2017 afin de faire la comparaison entre les résultats à quatre ans d'écart et de tracer des dynamiques dans les usages observés. Il a cependant été décidé de modifier le plan suivi en 2017 : contrairement à cette dernière où chaque catégorie de profilage faisait l'objet d'une analyse séparée (on étudiait d'abord les habitudes et usages des profils universitaires, puis des orientalistes, etc.), on rassemble ici l'entièreté des profils autour des mêmes critères étudiés afin de comparer au mieux les différents usages qui sont faits de la bibliothèque, de ses collections, ressources et services.

2. SYNTHÈSE

L'enjeu le plus tangible de l'enquête menée en 2021 est le repli de la fréquentation de la bibliothèque vers un usage par les publics-cibles (étudiants et universitaires des établissements du GIP, orientalistes). Ce repli est d'autant plus manifeste que, par rapport à la fréquentation de la bibliothèque durant les semaines-test de novembre et décembre 2021, certaines de ces catégories de profil (étudiants en licence, inscrits à l'Inalco) sont sous-représentées au sein du panel de répondants. La période épidémique, qui a entraîné une chute importante du nombre de lecteurs inscrits à la bibliothèque, a plus particulièrement éloigné de la BULAC ceux qui ne sont pas directement concernés par les collections qui y sont conservées et les services qu'elle propose, à plus forte raison du fait de l'impossibilité d'inscription des lecteurs extérieurs au GIP maintenue jusqu'au 30 juin 2021.

Au travers de la comparaison des usages entre les différents profils, il apparaît de manière très nette que les publics-cibles profitent en premier lieu de l'offre documentaire, et diversifient leur usage des différents services proposés par la bibliothèque au fur et à mesure que leur niveau d'études est plus avancé ; à l'inverse, les publics qui n'entrent pas dans le cœur de cible de la bibliothèque (non-universitaires, non-orientalistes, « autres diplômes ») profitent surtout de la bibliothèque comme lieu de travail et semblent profiter dans une plus large mesure de l'offre de services larges de la bibliothèque (horaires étendus, fréquentation le samedi, etc.) que les publics-cibles. Par rapport à l'enquête précédente, l'enquête de 2021 a pu mettre en valeur une nette corrélation entre le lieu de résidence et la représentativité des différents profils ; il en ressort que les publics qui ne sont pas intéressés par les collections et ne disposent pas du droit d'emprunt ou de réservation fréquentent la BULAC comme une bibliothèque de proximité.

Les usages de la bibliothèque sont, dans l'ensemble, équivalents à ceux qu'avait mis en avant l'enquête de 2017. On constate surtout l'importance croissante de la bibliothèque comme lieu de travail, au détriment de l'offre documentaire qui séduit significativement moins qu'auparavant. L'offre numérique semble également, en 2021, en berne, avec une autonomie numérique des lecteurs très largement renforcée. Ces éléments devront être reconsidérés en prenant en compte l'impact de la mise en service de nouveaux ordinateurs portables.

La satisfaction des lecteurs est maximale sur les aspects qui concernent le plus large panel d'entre eux : les critères étudiés qui touchent aux conditions matérielles de travail, à l'accès aux places et au confort sont ceux qui rencontrent l'adhésion la plus importante, avec une satisfaction croissante chez les lecteurs les plus jeunes qui semblent être aussi les moins exigeants. Il ressort surtout que les lecteurs hors du cœur de cible de la bibliothèque se sentent majoritairement peu concernés par

les enjeux documentaires ou de formation de la BULAC. Il y a une frontière très nette entre un public universitaire et orientaliste qui adhère à l'entièreté des missions de la bibliothèque et s'investit en tant qu'acteur dans cette enquête, et un public plus relâché qui tient surtout à l'ouverture d'un lieu de travail.

Il ressort toutefois, comme élément d'insatisfaction majeur, commun aux différents types de publics et en large hausse depuis l'enquête de 2017, la difficulté d'une connexion à internet et le souhait d'une mise en place du wifi au sein de la bibliothèque.

3. MÉTHODOLOGIE

3.1. CONDITIONS DE L'ENQUÊTE

L'enquête a été menée par l'équipe Accueil de la BULAC du lundi 22 novembre au vendredi 24 décembre 2021, et a permis de récolter les réponses de 983 lecteurs. En-deça de l'objectif initial de 1 000 répondants, ce chiffre accuse une baisse qui est continue depuis les enquêtes précédentes[1] mais qui semble limitée par rapport à l'enquête précédente et, surtout, en fonction de la situation épidémique qui a entraîné une baisse significative du nombre de lecteurs inscrits. Si l'on compare le nombre de répondants à ce dernier, l'enquête de 2021 est la plus représentative de toutes avec près de 10 % des lecteurs inscrits qui y ont contribué. Il faut toutefois considérer que cette enquête constitue, plutôt qu'un jalon dans l'évolution progressive des publics et de leurs usages de la bibliothèque, un instantané d'une situation exceptionnelle – la bibliothèque était bien à nouveau ouverte à tous à l'automne 2021, mais il semble qu'il a fallu attendre la rentrée 2022 pour que le nombre d'inscrits et, partant, la fréquentation, retrouvent un niveau équivalent aux années précédant l'épidémie de Covid-19. À ce titre, et si cette enquête est utile pour apprécier la proportion de lecteurs qui constituent le socle de sa fréquentation en temps de contraintes sanitaires, il serait sans doute utile de réaliser une nouvelle enquête – ou, *a minima*, des enquêtes ponctuelles ciblées – plus rapidement qu'au terme des quatre ans prévus entre deux enquêtes.

L'enquête présentait deux modalités de réponse possibles :

- Soit les répondants remplissaient en ligne l'enquête, sur un questionnaire Google Form, à partir des postes fixes publics de la BULAC ou en se connectant au réseau filaire de la BULAC.
- Soit ils répondaient à un même questionnaire mais à partir d'un formulaire papier, déposé dans les urnes prévues à cet effet dans les trois banques d'accueil (RDJ, RDC, Mezzanine). Les agents du Pôle Médiation étaient ensuite chargés de saisir les réponses du formulaire papier dans le questionnaire Google Form, en indiquant dans la section « 14) Avez-vous des remarques ou des suggestions à nous adresser au sujet de la BULAC et de ses services ? » la mention « FP » (pour « formulaire papier »), permettant ainsi d'avoir une idée précise de la ventilation des modes de réponse choisis par les usagers. Sur les 983 répondants, 748 mentions « FP » ont été comptabilisées : 76,1 % des réponses de lecteurs ont été effectuées par formulaire papier, contre 23,9 % par questionnaire en ligne.

Afin de permettre la comparaison avec les enquêtes précédentes, le questionnaire est demeuré le même. Seules quelques réponses, pour certaines questions ouvertes, diffèrent d'avec les résultats de l'enquête de 2017.

1. Les enquêtes menées dans les années précédentes avaient recueilli les réponses de 1444 répondants (en 2013), puis 1383 (en 2015), enfin 1089 (en 2017).

3.2. EXPLOITATION DES RÉSULTATS

L'ensemble des réponses ont été centralisées au sein d'un même fichier Calc où elles ont été horodatées. Les réponses ont été harmonisées par l'équipe Accueil afin de procéder à une première évaluation de la représentativité des répondants par rapport à l'ensemble des lecteurs inscrits à la BULAC et d'obtenir des résultats généraux – et bruts, sans croisement de données systématique – sur les profils des répondants, en prenant en compte les catégories de profilage suivantes : âge, genre, code postal, statut universitaire, établissement d'inscription, domaine d'études, intérêt pour les collections de la BULAC.

L'enquête a ensuite fait l'objet d'une étude plus approfondie entre septembre et novembre 2022. L'ensemble des données brutes ont été reprises ; chaque ensemble de réponses à une question donnée a fait l'objet d'une analyse croisée avec les autres réponses, de sorte qu'on peut déterminer le profil de chaque catégorie de lecteurs en fonction de ses usages. Ces analyses croisées ont toutes été effectuées par des tables croisées dynamiques dans des documents Calc répartis en fonction de la catégorie de profilage[2].

Le plan de l'enquête de 2017, qui produisait des études comparatives sur les publics « orientalistes » et « non orientalistes », puis en fonction du niveau d'études, après la présentation des résultats généraux, a ainsi été repris dans la méthode d'exploitation des données mais abandonné dans la restitution au profit d'une comparaison immédiate des différents profils par rapport à certains usages précis. Le plan est ainsi simplifié et plus aisément lisible.

4. REPRÉSENTATIVITÉ

4.1. REPRÉSENTATIVITÉ DES RÉPONDANTS

Les paragraphes suivants reprennent les données présentées en comité de direction en avril 2022, qui étudient la représentativité des répondants de l'enquête par rapport à la fréquentation enregistrée lors des deux semaines-test de novembre et de décembre 2021. Il a été établi que le profil des répondants correspond peu ou prou à la fréquentation réelle constatée lors de ces semaines, *modulo* quelques écarts.

4.1.1. Représentativité selon l'établissement de rattachement

La représentativité des établissements affiche certains écarts importants :

L'Inalco est particulièrement sous-représenté ; ses inscrits représentent 60,2 % de la fréquentation des semaines-test et 50,9 % des répondants de l'enquête, soit un delta de – 9,3 points.

À l'inverse, les universités franciliennes sont surreprésentées dans le panel avec un delta de +6,7 points entre fréquentation des semaines-test (9,4 %) et répondants de l'enquête (16,1 %).

On n'observe pas d'écart significatif pour les autres établissements, pour lesquels le delta est approximativement égal à un point, en positif comme en négatif. En revanche, les non-universitaires sont légèrement sous-représentés par rapport à la fréquentation de novembre et décembre (- 1,4 %).

2. On trouve ainsi un tableur qui regroupe l'ensemble des croisements de données en fonction du statut universitaire des répondants, un autre en fonction de l'intérêt pour les collections de la bibliothèque, un autre en fonction de la géographie du lieu de résidence, etc.

4.1.2. Représentativité des répondants selon la catégorie d'inscription[3]

Les étudiants en licence en sciences humaines et sociales du GIP BULAC sont sous-représentés dans le panel de répondants (42,9 %) par rapport à la fréquentation réelle (54,6 %), avec un delta de – 11,7 % ; à l'autre extrémité du panel étudié, la catégorie des « autres lecteurs » (non-universitaires, universitaires rattachés à un établissement hors-GIP, étudiants d'établissements du GIP ne suivant pas un cursus en SHS) est surreprésentée parmi les répondants de l'enquête (30,9 %) par rapport à la fréquentation des semaines-test (22,9 %), avec un delta de +8 points.

On observe par ailleurs une légère surreprésentation des catégories M1 SHS BULAC (+1,8 points), et une surreprésentation plus conséquente pour la catégorie M2 D (03 et 04, +3,2 points).

En revanche, les enseignants-chercheurs sont légèrement sous-représentés, de façon plus significative pour ceux du GIP (-1,1 points) que pour ceux hors-GIP (-0,2 points).

4.1.3. Représentativité des répondants selon le niveau de diplôme

Les étudiants en licence sont très sous-représentés parmi les répondants au regard de la fréquentation réelle, avec un delta de – 11,7 points, strictement égal à celui de la catégorie 01 (on le verra plus bas, les étudiants en licence sont majoritairement inscrits à l'Inalco ou dans un établissement du GIP).

À l'inverse, sont surreprésentés les étudiants en master 1 (+2,5 points), en master 2 (+1,7 points) et en doctorat (+5 points), de même que les publics non-universitaires (+3,4 points).

Les autres diplômes ne manifestent pas d'écarts significatifs.

4.1.4. Conclusion : un panel de répondants représentatif de la fréquentation constatée

En considérant les comparaisons entre semaines-test et le profilage des répondants de l'enquête, il apparaît que l'enquête des publics est représentative de l'ensemble des publics fréquentant la BULAC, ce qui est un élément essentiel pour arguer d'une enquête de qualité. Aucune catégorie n'est invisibilisée dans cette enquête, ce qui permet d'analyser le niveau de satisfaction en fonction des droits spécifiques et relatifs à chaque catégorie de lecteur en prenant en compte à la fois la diversité des profils de lecteurs fréquentant la BULAC.

3. Les différentes catégories d'inscription sont :

01 Étudiant L SHS du GIP BULAC
02 Étudiant M1 SHS du GIP BULAC
03 Étudiant M2 ou D SHS – INALCO, P3, Université de Paris, EHESS
04 Étudiant M2 ou D SHS – P1, Sorbonne université, EPHE, EFEO, CNRS
05 Enseignant et chercheur SHS – INALCO, P3, Université de Paris, EHESS, CNRS
06 Enseignant et chercheur SHS – P1, Sorbonne université, EPHE, EFEO, CNRS
07 Enseignant et chercheur sous tutelle du Ministère enseignement supérieur
08 Autre enseignant-chercheur ou doctorant SHS hors-GIP sur dérogation
09 Autre lecteur
10 Personnel BULAC
11 Catalogueur partenaire BULAC
12 Bibliothèque universitaire
13 Collectivité associée
14 Lecteur exclu

En italique, les catégories d'inscription prises en compte dans l'analyse des semaines test et dans le profilage des répondants, en gras, les catégories des lecteurs dits "public cœur de cible", ayant pu accéder à la BULAC durant la mise en place de la jauge maximale de public et bénéficiant du droit de réservation de place et/ou d'emprunt à domicile des collections de la BULAC.

On ne peut néanmoins occulter une sous-représentation des étudiants de l'Inalco et des étudiants en licence. Les deltas importants observés peuvent s'expliquer par une mobilisation plus aisée des lecteurs ayant un profil universitaire plus avancé, et qui se sentent davantage légitimes à participer à une enquête d'une bibliothèque universitaire. Pour autant, on peut apprécier le fait que ce soit au sein des catégories les plus larges de fréquentants de la bibliothèque qu'on observe les écarts les plus importants : les catégories de profils moins représentées seraient, proportionnellement, plus susceptibles d'accuser des écarts entraînant des biais de représentativité contraignants. Ici, il n'en est rien.

4.2. REPRÉSENTATIVITÉ DE L'ENQUÊTE : TAUX DE RÉPONSE

L'appréciation de l'enquête doit se faire à l'aune du taux de réponse global. Celui-ci est parfaitement satisfaisant, avec 93,08 % des questions ayant obtenu une réponse : sur 47 184 questions – 48 questions posées à 983 répondants –, on trouve 3263 réponses vides. Le taux de réponse de la très grande majorité des questions est supérieur à 90 % : les seules questions dont le taux de réponse est en deçà sont des questions ouvertes qui sollicitent plus le lecteur. Ainsi, on enregistre des taux de réponse de 49,4 % pour la question « Quelles bibliothèques fréquentez-vous ? », de 11,4 % pour « Quels types de formations souhaiteriez-vous voir proposées par la BULAC ? », de 37,7 % pour les remarques ou suggestions et de 16,4 % pour la sollicitation d'une adresse mail de contact.

On peut répartir ces questions dans des grandes catégories qui affichent, dans l'ensemble, un excellent taux de réponse :

- 91,4 % des lecteurs ont répondu aux questions concernant leur fréquentation de la BULAC (1 à 7) ;
- 80,4 % ont répondu à celles relatives aux usages des services de la bibliothèque (8 à 12) ;
- 98,6 % ont exprimé leur satisfaction ou insatisfaction (13 à 38) ;
- 37,7 % ont fait des remarques ou suggestions (39) ;
- 95,8 % ont renseigné leur identité selon les critères demandés (40 à 42) ;
- 94,5 % ont renseigné leur profil de lecteur (43 à 47) ;
- 16,4 % ont renseigné leur adresse mail (48).

On constate des plus forts taux de réponse aux questions qui sont les plus directives ; cet état de fait doit conduire les prochaines enquêtes des publics, avec l'idée que des questions moins ouvertes permettront de recueillir des données plus précises tout en laissant ouverte la possibilité d'une précision ultérieure par le répondant.

On prendra par ailleurs en compte :

- Le fait que l'excellent taux de réponse pour les questions évaluant la satisfaction est dû à la consigne donnée aux agents du Pôle Médiation de saisir l'item « sans opinion » lorsque qu'aucune case n'avait été cochée.
- Le fait que le taux de réponse à la question sollicitant les remarques libres des lecteurs de la BULAC doit être considéré comme tout à fait remarquable, et particulièrement élevé au regard des autres questions sollicitant la participation des lecteurs.

5. PROFIL DES RÉPONDANTS

Le profil des répondants a été établi à partir des réponses données aux questions 15 à 21 de l'enquête :

- 15) Sexe
- 16) Année de naissance
- 17) Code postal

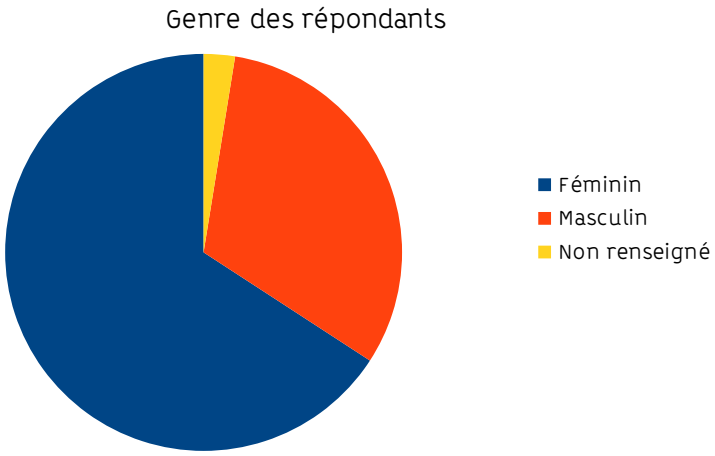
– 18) Vous êtes [profil universitaire]
– 18 bis) Si vous êtes étudiant ou enseignant-chercheur, à quelle université êtes-vous rattaché ?
– 19) Quel est votre domaine d'étude et/ou de recherche ?
– 20) Étudiez-vous des langues et civilisations que couvre la BULAC ?
– 21) Quand vous êtes-vous inscrit à la BULAC pour la première fois ?

À partir des données que constituent ces réponses, on distingue ici deux catégories : les critères de profilage généraux (genre, âge et lieu de résidence) et ceux qui permettent d'établir le profil universitaire des lecteurs. Les résultats ci-dessous indiquent une évolution importante du profil des lecteurs par rapport à l'enquête de 2017, qui se cristallise dans une prépondérance des publics-cibles de la BULAC, et qui témoigne de l'impact de la période épidémique sur la fréquentation de la bibliothèque.

5.1. PROFIL GÉNÉRAL

5.1.1. Genre des répondants

Comme pour les enquêtes précédentes, les lecteurs répondants sont majoritairement des femmes (65,8 %) ; la proportion est en hausse par rapport à l'enquête de 2017 (+ 4,8 points). La proportion masculine baisse à 31,6 % des répondants, en tenant compte des 2,5 % de lecteurs qui n'ont pas renseigné ce champ[4].

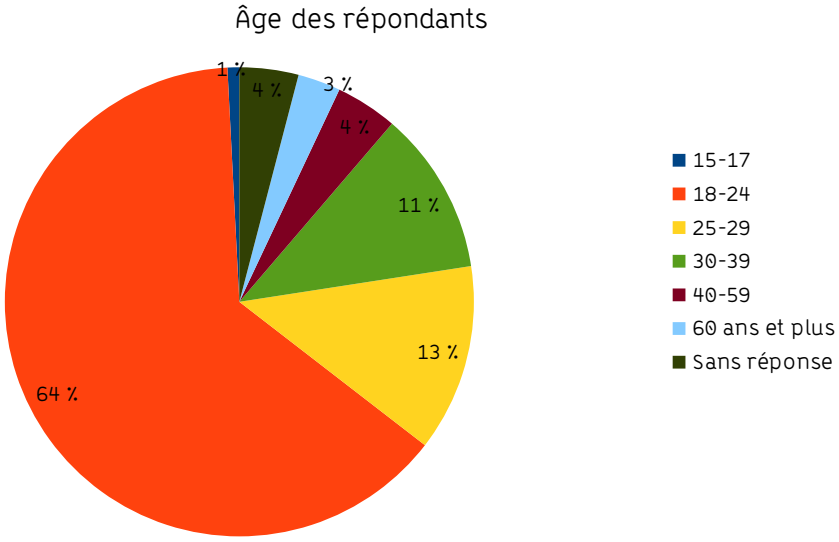


4. Il convient par ailleurs de noter que certains répondants (0,5 %) ne se sentent pas représentés par la binarité des deux genres et souhaitent que le questionnaire offre, a minima, la possibilité de se déclarer non-binaire.

5.1.2. Âge des répondants

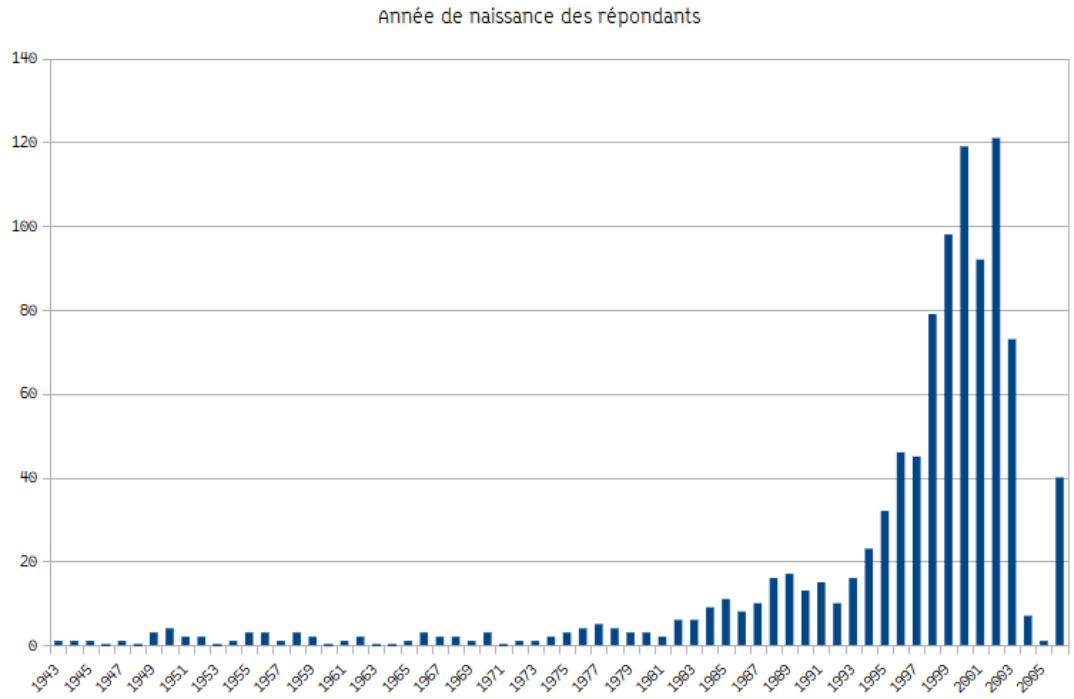
5.1.2.1. Tableau général

On peut analyse l'âge des répondants de plusieurs façons : l'ensemble des réponses (le taux de réponse est proche de 96 %) donne une moyenne d'âge de 26 ans, avec 1995 comme année de naissance. Cette lecture ne permet toutefois pas d'apprécier la répartition des âges ; 72,3 % des répondants ont 25 ans ou moins (nés en 1996 ou après). Pour permettre la comparaison avec l'enquête de 2017, on privilégie ci-dessous une césure entre 24 et 25 ans plutôt qu'entre 25 et 26 ans[5]. Les catégories les plus jeunes sont les plus représentées : 76,7 % des répondants ont entre 18 et 29 ans, parmi lesquels 63,8 % ont 24 ans ou moins. Si la catégorie des trentenaires rassemble 11,3 % des répondants, aucune catégorie plus âgée ne dépasse les 5 %.



En prenant en compte la répartition des années de naissance, on observe un creux significatif dans le nombre de répondants nés en 2001 ; ce creux est représentatif de l'impact de l'épidémie de Covid-19 sur la fréquentation de la bibliothèque, puisque cette « génération 2001 » est celle qui a débuté majoritairement les études universitaires en 2019-2020, année du premier confinement et de la fermeture des bibliothèques. Pour autant, les années de naissance les plus représentées sont celles qui encadrent l'âge normal des étudiants en licence. En comparaison avec l'enquête de 2017, cette catégorie d'âge tend à se renforcer au détriment des autres : la proportion de répondants ayant entre 18 et 24 ans est en hausse de 10,8 points. On voit là l'un des marqueurs du repli de la fréquentation de la BULAC vers des publics-cibles, dont les étudiants en licence – principalement de l'Inalco – font partie.

5. Cette dernière césure est celle qui a été utilisée pour la présentation des résultats de l'enquête au COMDIR d'avril 2022.



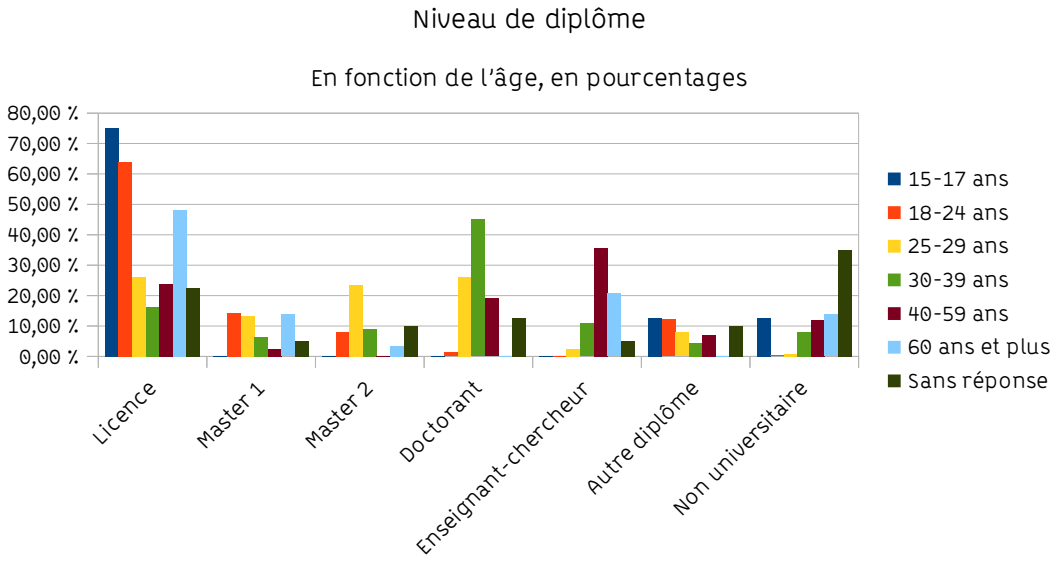
Âge	2021	2017	Différence
15-17	0,81 %	0,00 %	0,81 %
18-24	63,78 %	53,00 %	10,78 %
25-29	12,92 %	16,00 %	-3,08 %
30-39	11,29 %	13,00 %	-1,71 %
40-59	4,27 %	8,00 %	-3,73 %
60 ans et plus	2,95 %	5,00 %	-2,05 %
Sans réponse	4,07 %	4,00 %	0,07 %

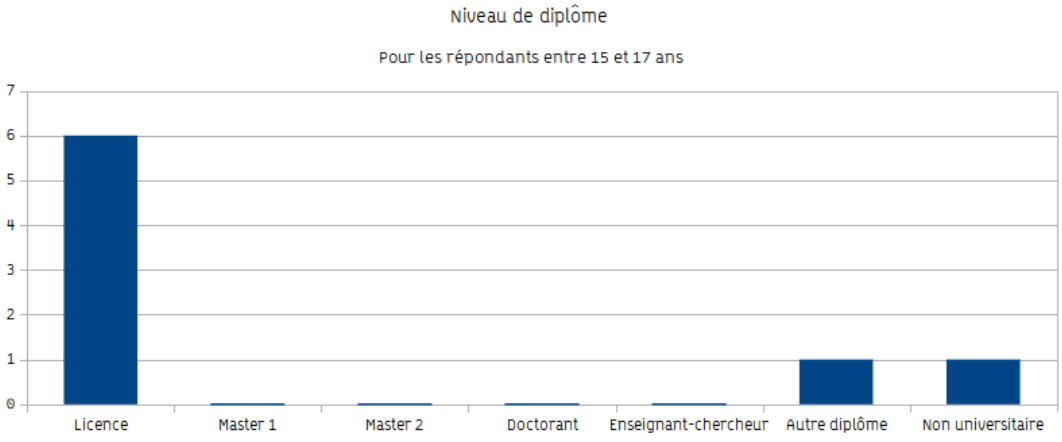
5.1.2.2. Données croisées

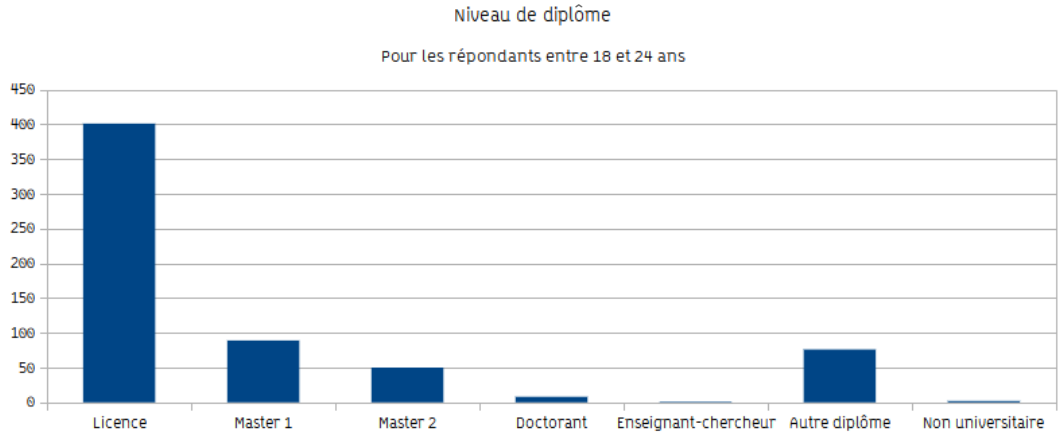
On peut croiser la proportion des âges avec d'autres données de profilage, et, en particulier, avec les critères qui permettent d'établir un profil universitaire[6]. Le croisement des catégories d'âge et du niveau d'études permet d'établir une corrélation logique, les catégories d'âge les plus jeunes étant principalement corrélées aux diplômes les moins avancés. Ainsi, 75 % des 15-17 ans – en se gardant de considérer cette catégorie comme représentative – et 64 % des 18-24 ans sont inscrits en licence. Certaines catégories d'âge sont particulièrement liées à une inscription universitaire : chez les 18-29 ans, la proportion de non-universitaires demeure en-deça de 1 % des répondants tandis qu'elle augmente de façon croissante pour les répondants plus âgés (8,1 % pour les 30-39 ans, 11,9 % pour les 40-59 ans, 13,79 % pour les 60 ans et plus). Passé le cap des 25 ans, les répondants ont par ailleurs des profils plus diversifiés : la catégorie des 25-29 ans est la plus équilibrée entre les différents niveaux universitaires, avec 26 % des répondants inscrits en licence, 13,4 % en master 1, 23,6 % en master 2 et 26 % en doctorat. Chez les 30-59 ans, les catégories de chercheurs dominent :

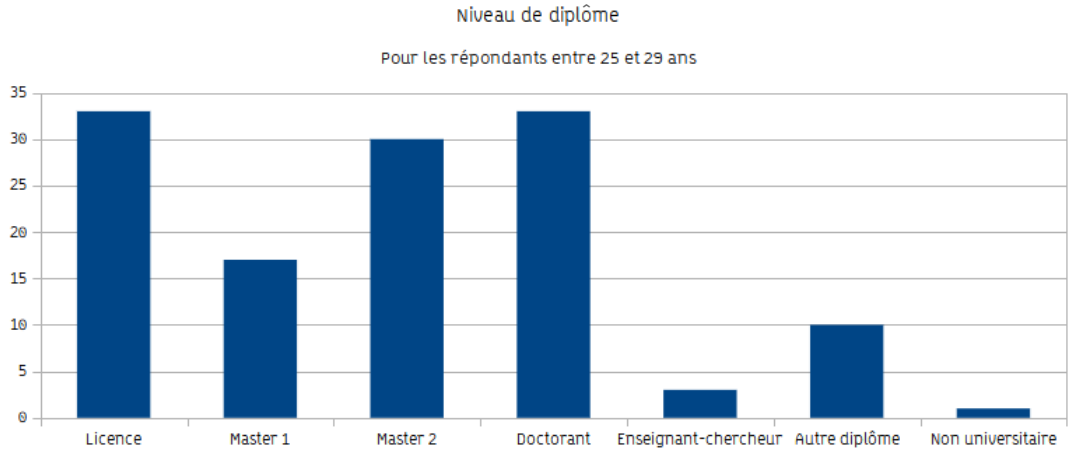
6. Ces différents critères sont à nouveau croisés plus bas, mais en inversant le critère de référence et, donc, le calcul de pourcentage. Ici, on calcule la proportion de catégories de niveau d'études pour chaque catégorie d'âge ; plus bas, on calcule la proportion des catégories d'âge pour chaque catégorie de niveau d'études.

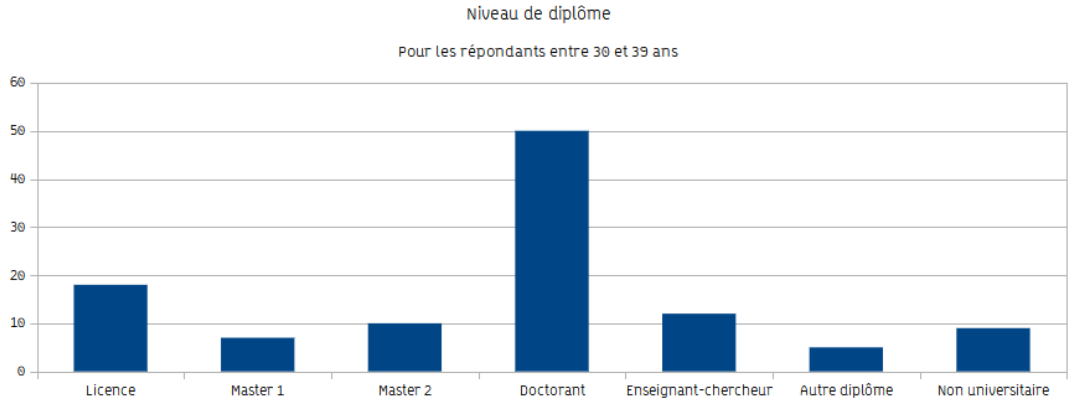
45 % des 30-39 ans et 19,1 % des 40-59 ans sont des doctorants, et, respectivement, 10,8 % et 35,7 % sont des enseignants-chercheurs. Cette dernière catégorie se maintient à une haute proportion chez les 60 ans et plus (20,7 %) tandis que les doctorants disparaissent pour cette tranche d'âge. La particularité de la catégorie la plus âgée est la proportion presque majoritaire d'inscrits en licence (48,3 %), catégorie d'inscription croissante sur la tranche élargie des répondants de plus de trente ans (16,2 % chez les 30-39 ans, 23,8 % chez les 40-59 ans), qui s'accompagne d'un taux important d'inscrits en master 1 (13,79 %).

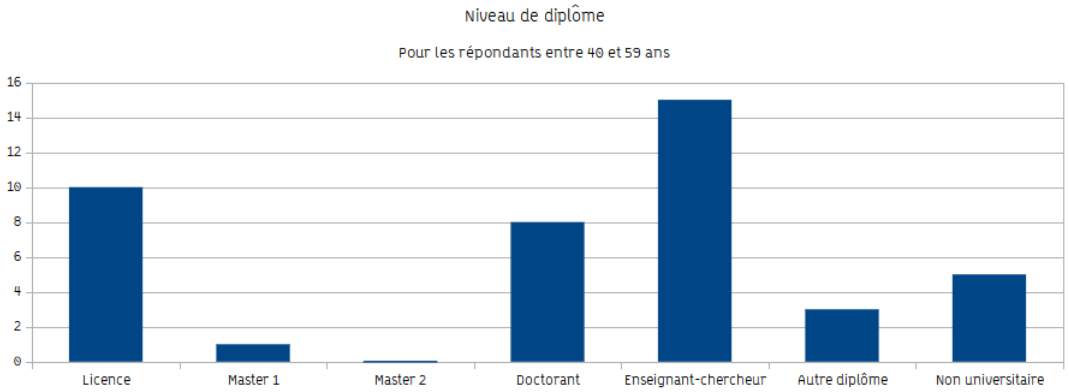


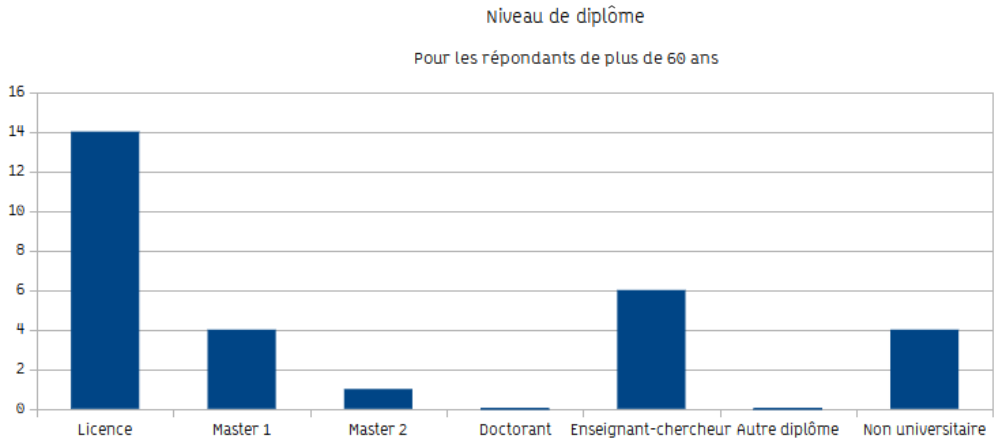


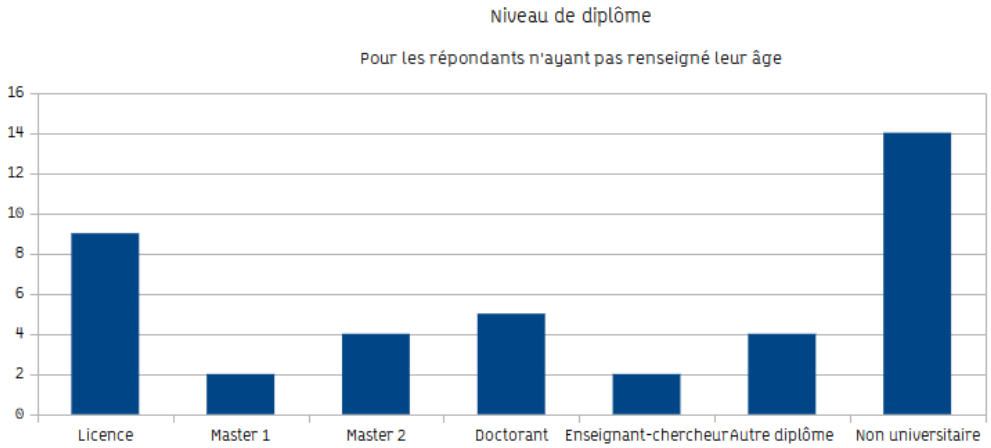

Niveau de diplôme
Pour les répondants entre 18 et 24 ans
450
400
350
300
250
200
150
100
50
0
Licence
Master 1
Master 2
Doctorant
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non universitaire


Niveau de diplôme
Pour les répondants entre 25 et 29 ans
35
30
25
20
15
10
5
0
Licence
Master 1
Master 2
Doctorant
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non universitaire


Niveau de diplôme
Pour les répondants entre 30 et 39 ans
60
50
40
30
20
10
0
Licence
Master 1
Master 2
Doctorant
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non universitaire



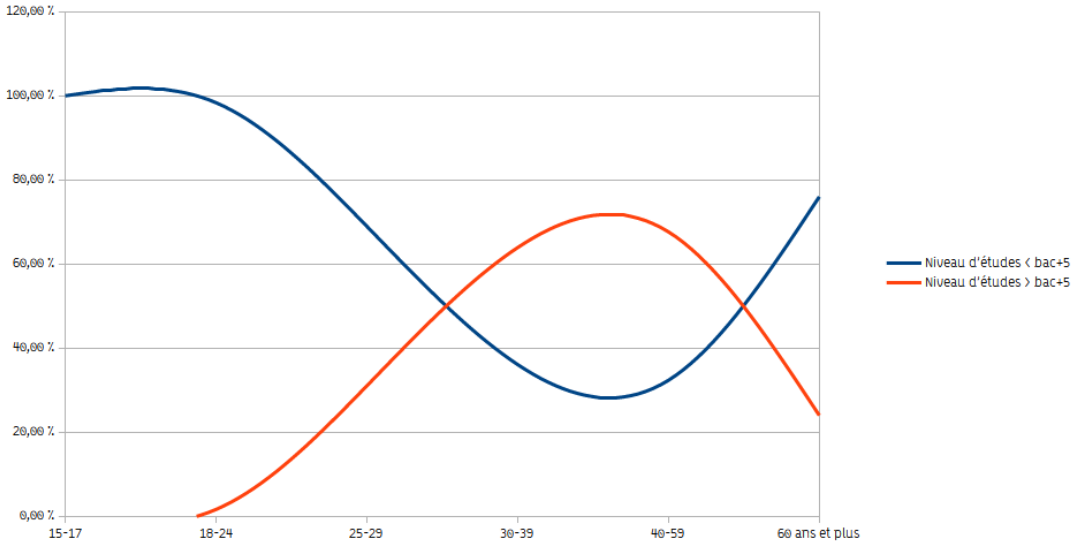




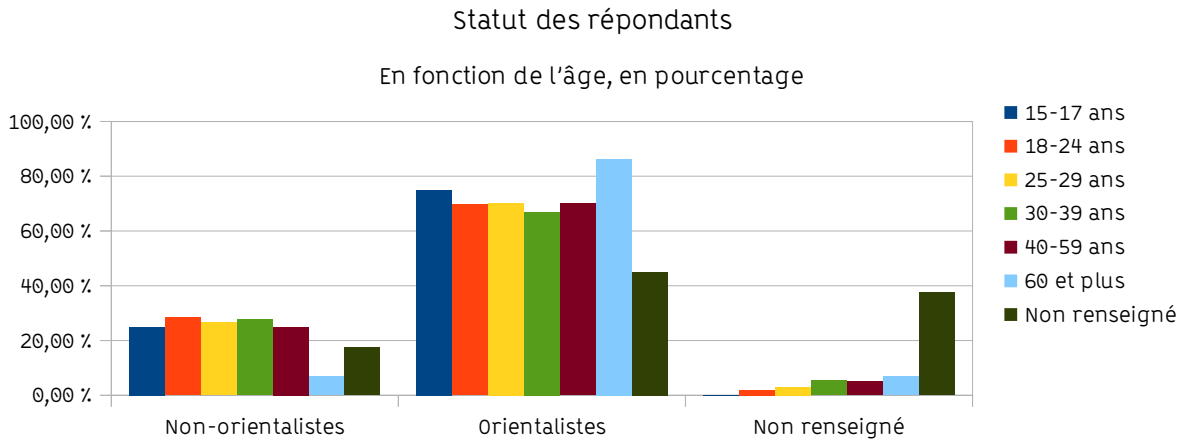
En distinguant deux grandes catégories d'inscriptions universitaires de part et d'autre du cap du bac+5 (licences et masters d'un part, doctorants et enseignants-chercheurs de l'autre), on constate qu'elles évoluent selon deux paraboles inversées[7] : les niveaux d'études moins avancés sont plus représentés chez les catégories d'âge les plus jeunes et les plus âgées tandis que les niveaux les plus avancés sont particulièrement portés par les catégories d'âge intermédiaires.

7. Le graphique ci-dessous, particulièrement biaisé, doit être considéré comme purement illustratif ; il n'y a pas une telle linéarité dans l'évolution des profils, à plus forte raison en plaçant sur un même axe des périodes d'âge aussi variables.

Du reste, l'inscription dans un autre diplôme accuse une trajectoire analogue à celle des catégories d'inscription en-deça du bac+5, là où les non-universitaires sont la seule catégorie croissante au fur et à mesure que l'âge augmente et, de loin, la catégorie la plus forte chez les répondants n'ayant pas renseigné leur âge.



On ne trouve pas de corrélation significative, en revanche, entre le statut (orientaliste ou non-orientaliste) et l'âge des répondants ; pour l'essentiel des catégories d'âge, la proportion de non-orientalistes est circonscrite entre 25 % et 30 % tandis que celle des orientalistes s'étage entre 67 % et 75 %. Les 60 ans et plus sont un public plus spécialisé : 86,2 % d'entre eux étudient les langues et civilisations concernées par les collections de la BULAC, ce qui semble logique au vu des catégories d'inscription majoritaires pour cette tranche d'âge (licence et enseignants-chercheurs). Il faut tout de même en conclure que la catégorie la plus âgée des répondants, dont on peut supposer qu'elle est la moins mobile et celle pour laquelle un déplacement en bibliothèque peut représenter un effort supplémentaire, fréquente la BULAC plutôt que d'autres bibliothèques du fait d'un intérêt accru pour les collections qui s'y trouvent. Enfin, les répondants n'ayant pas renseigné leur âge ont également, moins que les autres, renseigné leur intérêt pour les études aréales.



5.1.3. Lieu de résidence des répondants

Le code postal renseigné par les lecteurs permet d'établir le lieu de résidence des répondants et de cartographier l'implantation géographique afin d'apprécier la proximité des lecteurs à la bibliothèque ainsi qu'une répartition socio-géographique. Le code postal a été largement renseigné par les lecteurs : 93,89 % d'entre eux en ont indiqué au moins un, chiffre auquel il faut retrancher les 0,5 % de lecteurs qui ont renseigné un code postal inexistant ou dont la transcription du formulaire papier au tableur a été mal faite. On s'attache ici à analyser le lieu de résidence selon différentes échelles, avant de croiser cette donnée avec d'autres catégories de profilage.

5.1.3.1. Tableau général

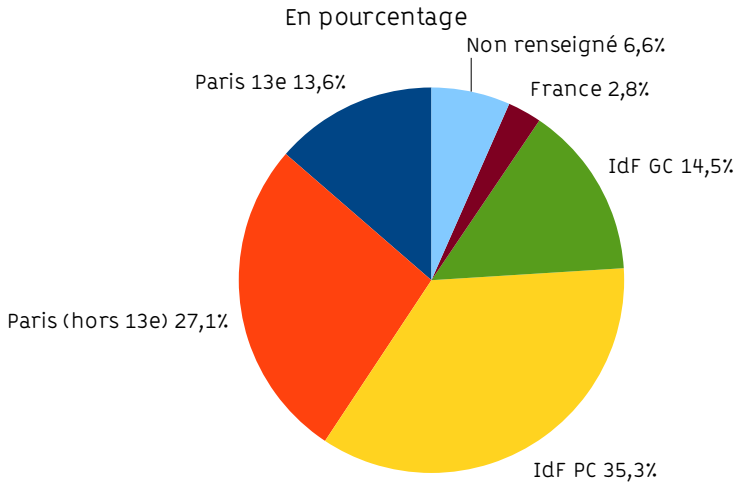
5.1.3.1.1. Domiciliation générale

Les codes postaux renseignés indiquent une domiciliation très largement majoritaire des lecteurs de la BULAC au sein de la région Île-de-France, qui accueille 90,5 % des répondants. La répartition entre la capitale et sa banlieue est relativement équilibrée : 40,7 % des répondants déclarent être domiciliés à Paris et 49,8 % en Île-de-France. Le reste de la France est peu représenté : 2,8 % des répondants renseignent un code postal dans un département en dehors de l'Île-de-France. Ces chiffres sont à peu de choses près équivalents à ceux de l'enquête de public de 2017 : on constate une maigre baisse de la proportion de lecteurs domiciliés à Paris (- 2,3 points) et en France (- 0,2 points), avec une compensation équivalente pour les lecteurs franciliens (+ 1,9 points) ou n'ayant pas renseigné de code postal (+ 0,6 points).

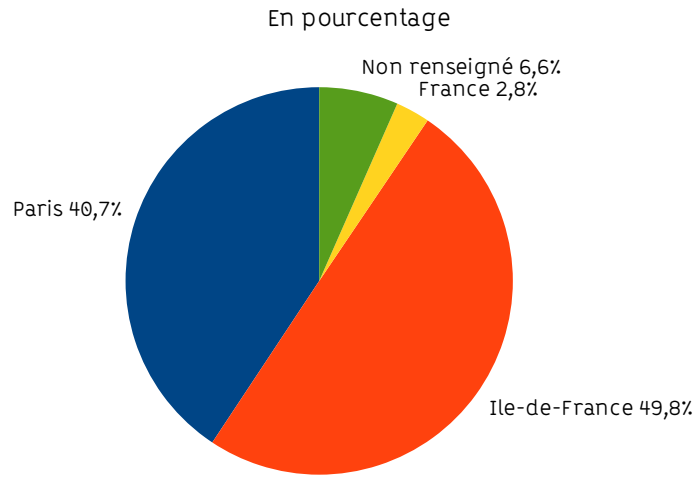
Pour la suite de l'analyse, on observera le lieu de résidence de façon plus précise : afin de mieux établir la proximité des répondants et d'étudier celle-ci en fonction des usages faits de la bibliothèque, on doit rajouter des échelles intermédiaires. Celles-ci permettent d'établir l'importance de la proximité du lieu de résidence à la bibliothèque : 13,6 % des répondants sont des habitants du 13e arrondissement (+2,6 points par rapport à 2017), les autres arrondissements parisiens rassemblant 27,1 % des

répondants (- 4,9 points). En Île-de-France, selon la même logique, les départements de la petite couronne accueillent 35,3 % des répondants tandis que ceux de la grande couronne ne sont le domicile que de 14,5 % des lecteurs.

Lieu de résidence des répondants



Lieu de résidence des répondants

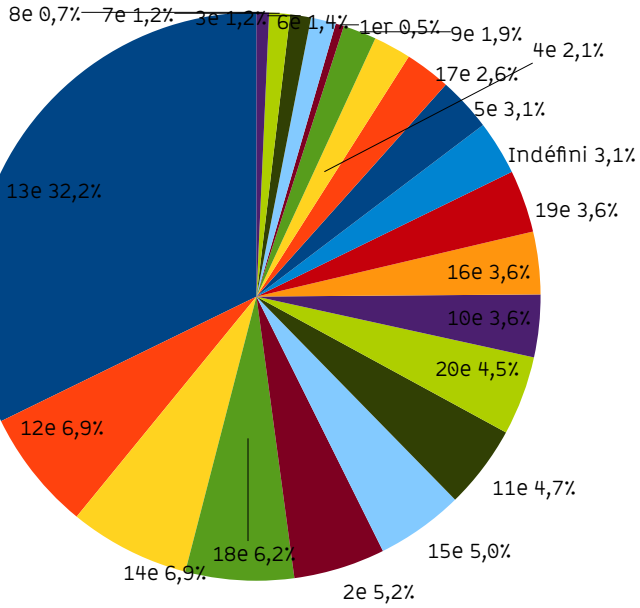


Ces résultats témoignent de l'implantation de la BULAC dans le tissu urbain de la métropole parisienne en tant qu'institution à dimension régionale. Comme on le verra ci-dessous, deux facteurs majeurs soutiennent cette attractivité : un intérêt pour des collections spécifiques d'une partie du public qui se déplace parfois de loin, l'usage d'une bibliothèque de proximité pour d'autres lecteurs peu intéressés par les collections.

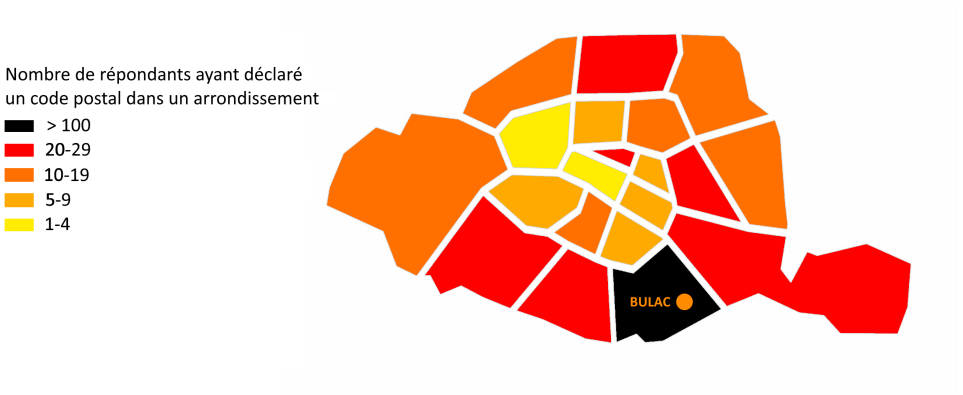
5.1.3.1.2. Paris

Au sein de la capitale, c'est le 13e arrondissement qui est très largement représenté : 32,2 % des répondants parisiens – c'est-à-dire 136 répondants sur 422 – y sont domiciliés. Les autres arrondissements accueillent entre 0,7 % (8e arrondissement) et 6,9 % (12e arrondissement) des répondants parisiens, selon une évolution graduelle.

Lieu de résidence des répondants parisiens



En cartographiant ces résultats, on peut apprécier l'importance de la proximité du lieu de résidence à la bibliothèque ; les arrondissements les plus proches de la BULAC sont majoritaires parmi ceux où sont domiciliés le plus de lecteurs (29 dans les 12e et 14e, 21 dans le 15e, 20 dans le 11e et 19 dans le 20e). S'y ajoute une logique sociospatiale : les arrondissements du centre de Paris – hormis le 2e – ou les plus riches sont ceux où les lecteurs déclarent le moins vivre (2 répondants dans le 1er arrondissement, 3 dans le 8e) tandis que des arrondissements plus éloignés mais populaires sont plus représentés (26 répondants dans le 18e arrondissement). De manière générale, les répondants parisiens sont majoritairement domiciliés dans des arrondissements périphériques.

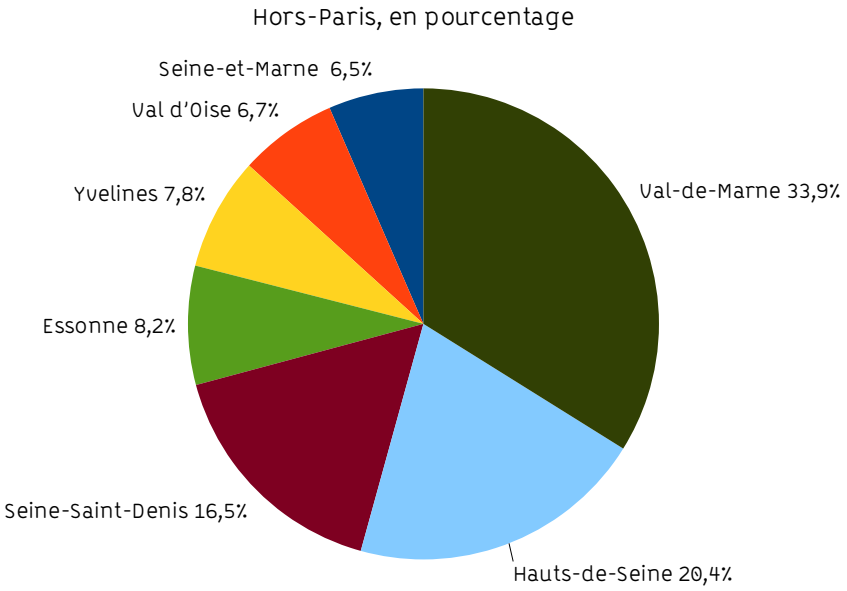


5.1.3.1.3. L'Île-de-France

L'importance de la proximité se confirme à l'échelle de l'Île-de-France : 70,8 % des répondants franciliens habitent dans un département de la Petite Couronne (Val-de-Marne, Hauts-de-Seine, Seine-Saint-Denis), contre 29,2 % qui sont domiciliés dans la Grande Couronne (Essonne, Yvelines, Val-d'Oise, Seine-et-Marne).

Logiquement, le Val-de-Marne, département attenant au 13e arrondissement où est située la BULAC, est le plus important de l'ensemble avec 33,9 % des répondants franciliens qui déclarent y vivre. Les Hauts-de-Seine (20,4 %) et la Seine-Saint-Denis (16,5 %) sont largement moins représentés, tandis que les quatre départements de la Grande Couronne présentent des proportions à peu de choses près équivalentes, en accueillant entre 6,5 % (Seine-et-Marne) et 8,2 % (Essonne) des répondants. Ce faisant, il ne semble pas que l'enjeu sociologique de la domiciliation dans un arrondissement plus ou moins riche se retrouve dans la répartition des départements franciliens, où la proximité à la bibliothèque apparaît comme le critère principal.

Lieu de résidence des répondants franciliens



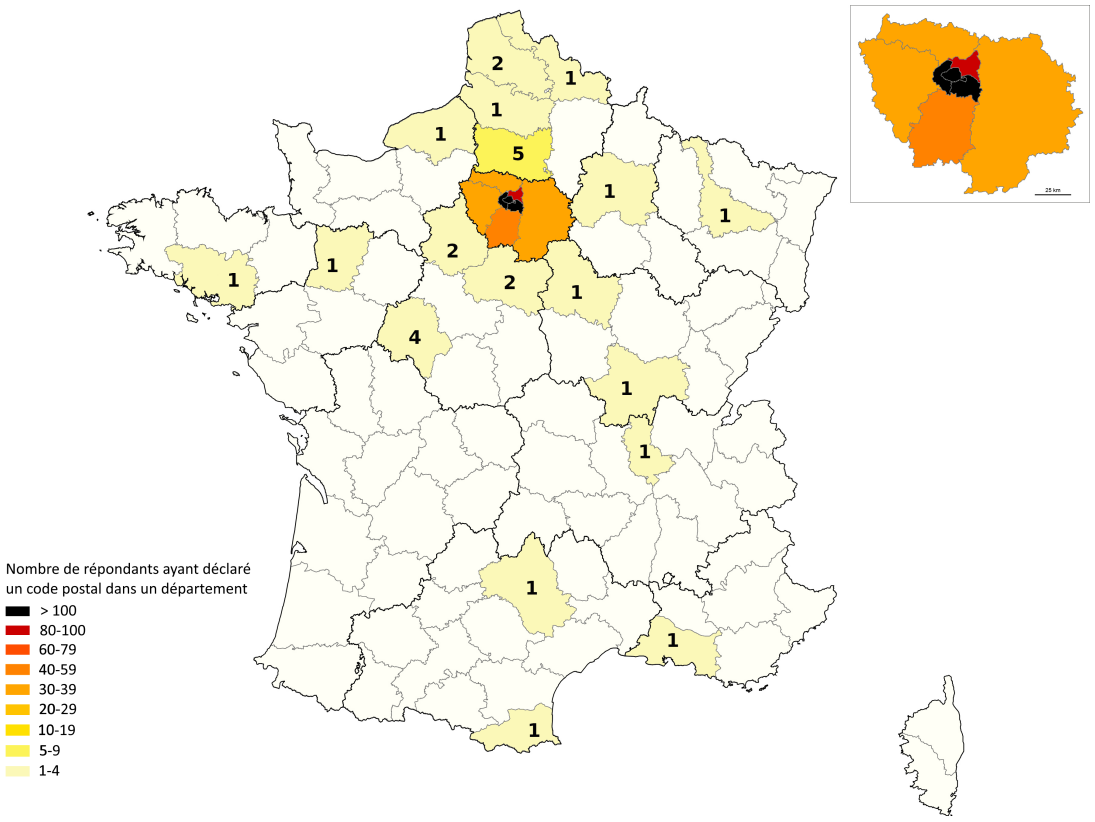
5.1.3.1.4. En région

En dehors de l'Île-de-France, 28 répondants déclarent une domiciliation dans dix-huit départements différents ; ceux qui sont le lieu de résidence du plus grand nombre de répondants sont des départements limitrophes de l'Île-de-France, dont l'Oise (5 répondants), à l'exception de l'Indre-et-Loire qui est renseignée par 4 répondants. Certains lecteurs déclarent un code postal dans des zones frontalières de la France, le Pas-de-Calais ou, plus éloignés, le Morbihan voire les Pyrénées-Orientales.

Si la bibliothèque assure une inscription pour tous les lecteurs indépendamment de leur lieu de résidence, on peut s'étonner de trouver des répondants aussi éloignés géographiquement de la bibliothèque. Tout en prenant en compte le fait que leur faible proportion (2,8 % des répondants) interdit toute représentativité, le croisement des autres informations dont on dispose sur les répondants résidant en dehors de l'Île-de-France permet de nuancer le tableau : sur ces 28 lecteurs, 20 déclarent une inscription universitaire à l'Inalco, et six autres dans un établissement parisien. Un seul déclare une inscription dans un établissement hors de l'Île-de-France (à Sciences Po Bordeaux). Si l'on prend en compte le fait que 19 de ces lecteurs sont inscrits en licence, on peut suggérer qu'il s'agit d'un public principalement jeune (23 sur 28 ont moins de 23 ans), nouvellement arrivé en région francilienne et qui renseigne un code postal lié à une domiciliation antérieure. Pour autant, ces répondants constituent un public à part dont la fréquentation de la bibliothèque le samedi est bien moindre que pour l'ensemble des répondants : on peut supposer que l'attachement à un département éloigné justifie des déplacements hors de la région lors des week-ends. Afin de mieux

renseigner l'origine géographique des lecteurs, on suggère, pour les enquêtes de public à venir, de proposer au lecteur, le cas échéant, de renseigner son code postal selon deux champs, l'un recueillant une adresse en Île-de-France, l'autre indiquant une adresse antérieure.

Dès lors, si cette faible catégorie des répondants supposément domiciliés hors de l'Île-de-France semble effectivement être attachée à des départements plus ou moins éloignés, les résultats de l'enquête donnent à voir un public francilien dans sa quasi-totalité. Les lecteurs qui fréquentent la bibliothèque tout en venant d'une autre région de France y sont amenés par une inscription universitaire dans un établissement francilien ; l'attraction de la BULAC ne semble pas dépasser les frontières de la région parisienne.

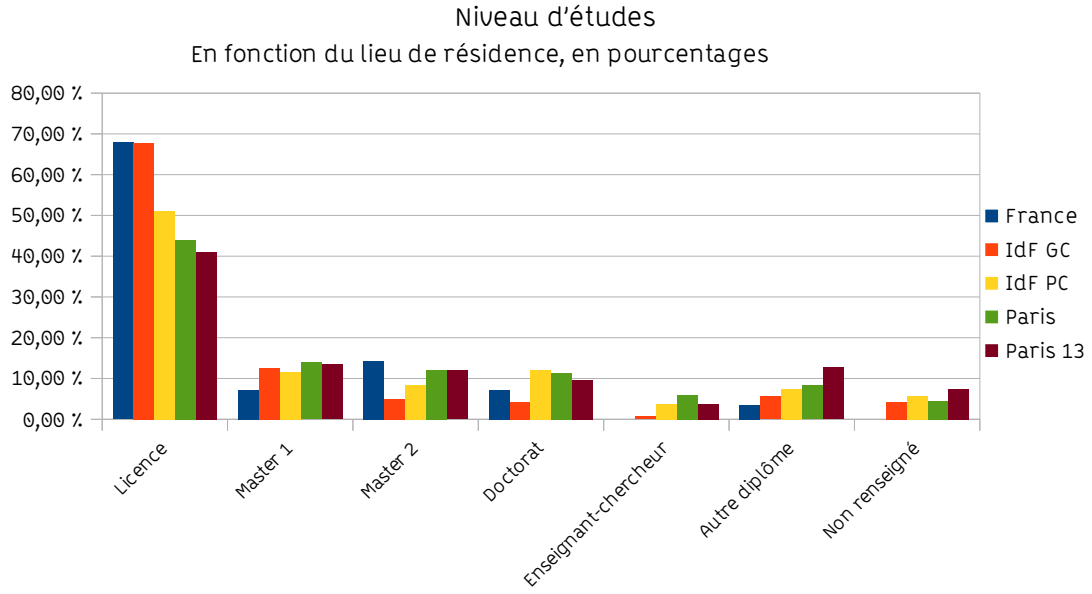


5.1.3.2. Données croisées : profil universitaire

Il est utile de croiser les données renseignant le lieu de résidence des répondants avec d'autres critères qui permettent d'établir des profils plus précis : on croise ci-dessous le lieu de résidence avec les critères de profil universitaire pour voir dans quelle mesure les deux critères peuvent être corrélés. On étudiera plus bas les usages spécifiques de la bibliothèque par les publics en fonction de leur lieu de résidence.

Le croisement du lieu de résidence avec le niveau d'études fait apparaître une dynamique double : en premier lieu, les répondants dont la distance du domicile à la BULAC est importante sont plus susceptibles d'avoir une

inscription universitaire à un des niveaux les moins avancés ; en second lieu, une proximité exacerbée à la BULAC fait émerger une proportion plus importante de profils non-universitaires ou inscrits dans la catégorie « autre diplôme ». On peut apprécier ces dynamiques à la courbe des niveaux universitaires pour chaque zone de résidence : les répondants ayant renseigné un code postal en dehors de l'Île-de-France sont majoritairement inscrits en licence (67,9 %) ; la proportion chute pour les masters (7,1 % de master 1, 14,3 % de master 2) et les doctorants (7,1 %) tandis qu'aucun enseignant-chercheur n'est domicilié en région. Si l'inscription en licence reste majoritaire pour tous les lieux de résidence, du fait de l'importance des étudiants en licence dans le corpus de répondants, leur proportion baisse à chaque palier de proximité[8] : 67,8 % des répondants domiciliés dans la Grande Couronne francilienne (IdF GC) sont inscrits en licence pour seulement 44 % des Parisiens (hors-13e arrondissement) et 41 % des habitants du 13e arrondissement.



À l'inverse, les autres niveaux d'études affichent une proportion croissante au fur et à mesure que la proximité augmente : si la proportion des répondants inscrits en master 1 est stable pour les différentes zones, on constate que les habitants de la Petite Couronne et de Paris sont plus susceptibles d'avoir un niveau d'études équivalent ou supérieur à un bac+5. La proportion de ces hauts niveaux d'études baisse pour les habitants du 13e arrondissement : chez ces derniers, la courbe des « autre diplôme » ou des répondants n'ayant pas renseigné une inscription universitaire continue d'augmenter par rapport aux lieux de résidence plus éloignés, ce qui témoigne bien de l'importance de la BULAC comme bibliothèque de proximité pour un public non concerné par ses missions de bibliothèque universitaire.

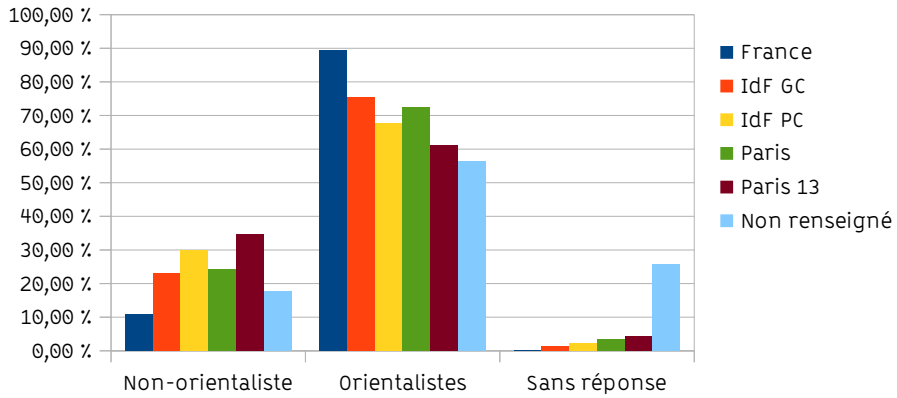
On observe les mêmes dynamiques à l'œuvre en étudiant la répartition des domaines d'études pour chaque zone de résidence : la courbe des orientalistes et non-orientalistes a tendance à baisser pour chaque catégorie de répondants en fonction de leur proximité croissante à la

8. Du fait de la faible représentativité de la domiciliation « France », l'analyse doit être conduite en prenant comme point de départ et lieu de résidence le plus éloigné la catégorie « Grande Couronne ».

bibliothèque. Ainsi, 75,5 % des répondants habitant en Grande Couronne francilienne sont des orientalistes ; chez les habitants du 13e arrondissement, cette proportion baisse à 61 %. Sur cette catégorie, le quartier de la BULAC est particulièrement discriminant : la proportion d'orientalistes reste relativement équivalente entre franciliens de la Grande Couronne, de la Petite Couronne (67,7 %) et Parisiens extérieurs au 13e arrondissement (72,3 %).

Statut des répondants

En fonction du lieu de résidence, en pourcentages

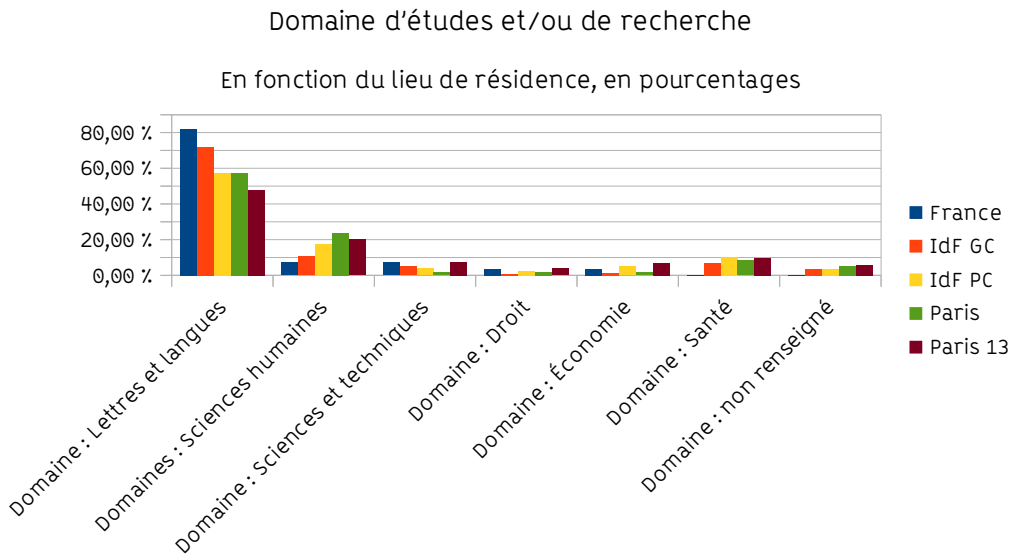


En revanche, le domaine d'études des répondants est plus fortement corrélé à leur proximité à la résidence : la courbe des répondants qui étudie les lettres et langues baisse à mesure que l'éloignement diminue ; 72 % des répondants domiciliés dans la Grande Couronne les étudient, contre 47,8 % des habitants du 13e arrondissement, avec des valeurs intermédiaires équivalentes pour la Petite Couronne (57,4 %) et Paris hors-13e (57,5 %). À l'inverse, la proportion de répondants étudiant les sciences humaines augmente avec la proximité entre la domiciliation en Grande Couronne (10,5 %) et Paris (23,7 %). La baisse de la proportion de répondants étudiant les sciences humaines chez les habitants du 13e arrondissement permet d'identifier les étudiants en sciences humaines comme un public intermédiaire, certes moins intéressé par les collections que les étudiants en lettres et langues mais pour autant capables de se déplacer plus loin que d'autres publics qui ne sont pas directement concernés par les missions de la BULAC. C'est en effet chez les habitants du 13e arrondissement qu'est atteint le pic pour les étudiants en sciences et techniques (7,5 %), droit (3,7 %), économie (6,7 %), santé (9,7 %) et les publics n'ayant pas renseigné leur inscription.

En conclusion, on peut établir qu'il se joue une double corrélation entre le profil universitaire et le lieu de résidence des lecteurs de la BULAC : les lecteurs les plus éloignés, c'est-à-dire ceux qui connaissent un temps de trajet plus important pour se rendre à la bibliothèque, sont plus susceptibles d'être directement concernés par les collections de la bibliothèque, tandis que la réduction de la distance fait apparaître des profils plus variés. Au sein de cette première dichotomie, se joue une deuxième corrélation qui veut que les lecteurs les plus éloignés sont également susceptibles d'avoir un niveau d'études moins avancé, ce qui rejoint l'hypothèse sociogéographique avancée plus haut.

L'influence de la proximité sur la fréquentation par des publics variés se fait ressentir lorsqu'on croise un plus grand nombre de données : ainsi, les étudiants inscrits en master 2 domiciliés dans le 13e arrondissement sont le seul public universitaire à être majoritairement non-orientaliste (62,5 % d'entre eux).

5.2. PROFIL UNIVERSITAIRE



5.2.1. Niveau de diplôme

5.2.1.1. Tableau général

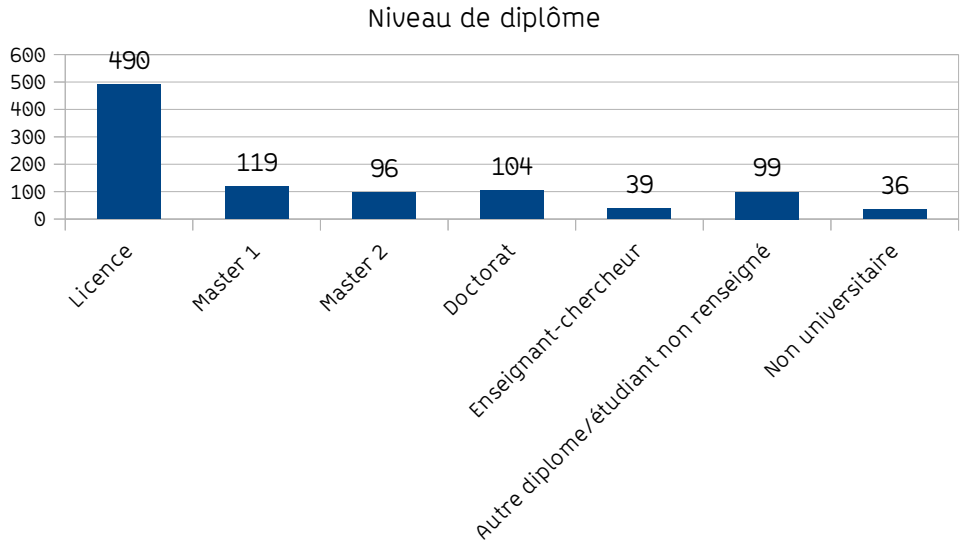
En comparaison avec les résultats de l'enquête menée en 2017, les données de 2021 indiquent un repli de la fréquentation de la bibliothèque vers ses publics-cibles universitaires et, au sein de ces derniers, vers les niveaux d'études les moins avancés. Si l'ordre de grandeur de chaque catégorie de niveau d'études est peu ou prou maintenue, on trouve certains écarts importants qui laissent penser que la période épidémique a éloigné certains publics non-universitaires ou non concernés par les collections de la bibliothèque.

Les répondants inscrits en licence sont largement majoritaires et connaissent une croissance importante par rapport à 2017 : avec 490 lecteurs sur les 983 de l'enquête, ils représentent 49,9 % des répondants (+ 10,9 points). Trois catégories sont à peu près équivalentes : les master 1 (12,1 %, + 3,1 points), master 2 (9,8 %, – 1,2 points), doctorants (10,6 %, – 0,4 points) et étudiants inscrits dans un autre diplôme (10 %, – 6,9 points). On trouve enfin une proportion similaire d'enseignants-chercheurs (4 %, – 1 %) et de non-universitaires (3,7 %, – 5,3 %). Si les master 2, doctorants et enseignants-chercheurs accusent une baisse relative, les publics non-universitaires ont décru massivement. Il est probable que cette situation découle de l'épidémie de Covid-19 qui a pu éloigner ces publics qui utilisent la BULAC comme bibliothèque de proximité ; du côté des publics

universitaires les plus avancés, on peut supposer que leur expérience des collections et notamment des ressources à distance a influé sur leur éloignement de la bibliothèque par rapport à des étudiants en licence ou master 1 pour lesquels le travail sur place tient un rôle particulier.

5.2.1.2. Données croisées

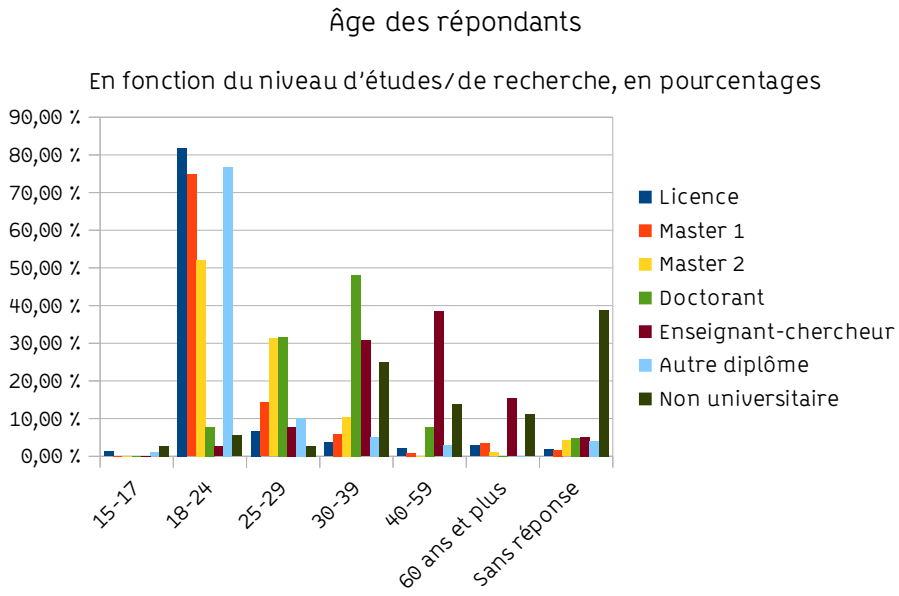
On observe une corrélation logique entre le niveau d'études ou de recherche et l'âge des répondants : les inscrits en licence sont compris à 81,8 % dans la tranche d'âge des 18-24 ans, de même que 74,8 % des étudiants en master 1, 52,1 % des master 2 et 76,7 % des étudiants dans un autre diplôme. Les doctorants, public plus âgé, le sont moins que les enseignants-chercheurs : ces deux catégories sont respectivement comprises à 31,7 % et 7,7 % dans la tranche des 25-29 ans, 48,1 % et 30,8 % des 30-39 ans, 7,7 % et 38,5 % des 40-59 ans. Il faut noter que le public non-universitaire – en tenant compte d'un taux de réponse de 61,1 % – est plus âgé que la plupart des autres catégories : 25 % d'entre eux ont entre 30 et 39 ans, 13,9 % entre 40 et 59 ans et 11,1 % plus de soixante ans.



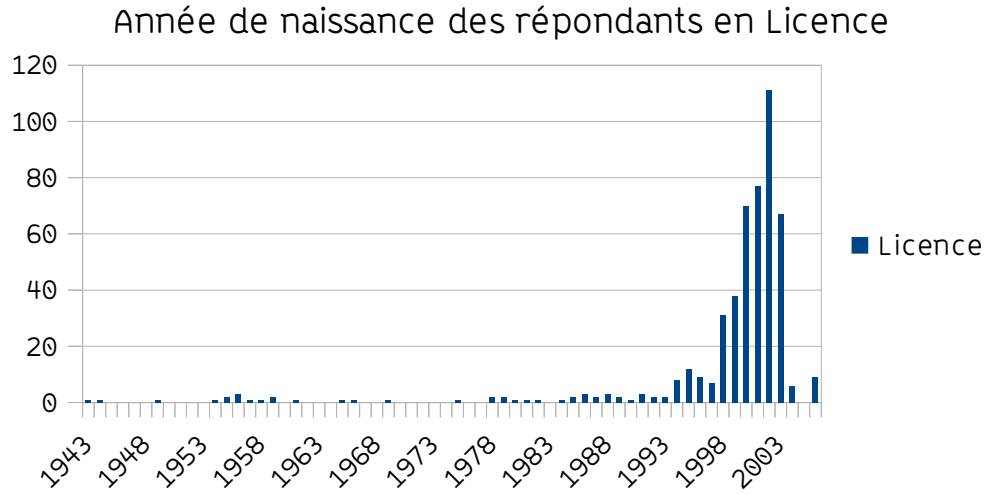
Niveau	2021	2017	Différence
Licence	49,85 %	39,00 %	10,85 %
Master 1	12,11 %	9,00 %	3,11 %
Master 2	9,77 %	11,00 %	-1,23 %
Doctorat	10,58 %	11,00 %	-0,42 %
enseignant-chercheur	3,97 %	5,00 %	-1,03 %
Autre diplôme	10,07 %	17,00 %	-6,93 %
Non universitaire	3,66 %	9,00 %	-5,34 %

La répartition des années de naissance permet d'apprécier d'autant plus ces profils variés : les étudiants les moins avancés sont ceux pour lesquels certaines années représentent un pic là où la courbe est plus lisse pour les chercheurs, plus expérimentés. Ainsi, 22.7 % des étudiants en licence sont nés en 2002, tandis que 63 % des masters 1 sont nés entre 1998 et 2000 et 74 % des masters 2 entre 1996 et 1999. En élargissant le cadre, on observe que 85,7 % des master 1 sont nés dans un laps de temps de sept ans (entre 1994 et 2001) et 83,3 % des master 2 dans une période de huit ans (entre 1992

et 2000). Les étudiants dans un autre diplôme sont nés entre 1996 et 2003 pour 81,8 % d'entre eux.

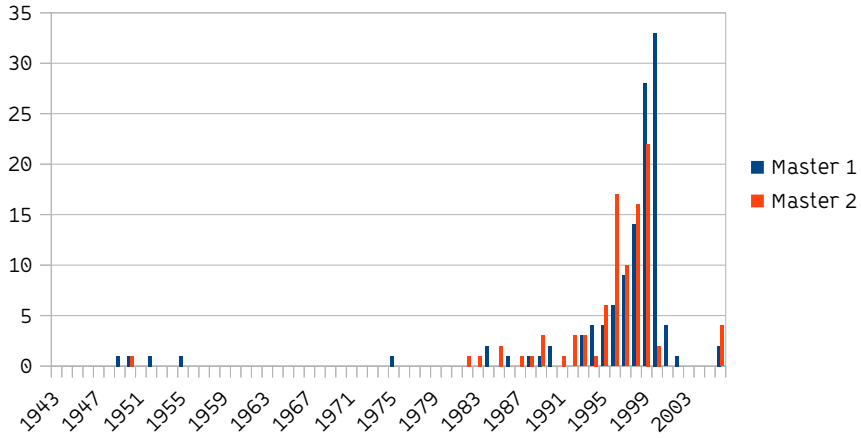


En revanche, la courbe des âges des doctorants et enseignants-chercheurs est plus lisse et les périodes représentatives sont plus étendues ; 82,7 % des doctorants sont nés entre 1984 et 1997 tandis que 74,36 % des enseignants-chercheurs sont nés entre 1967 et 1993[9].

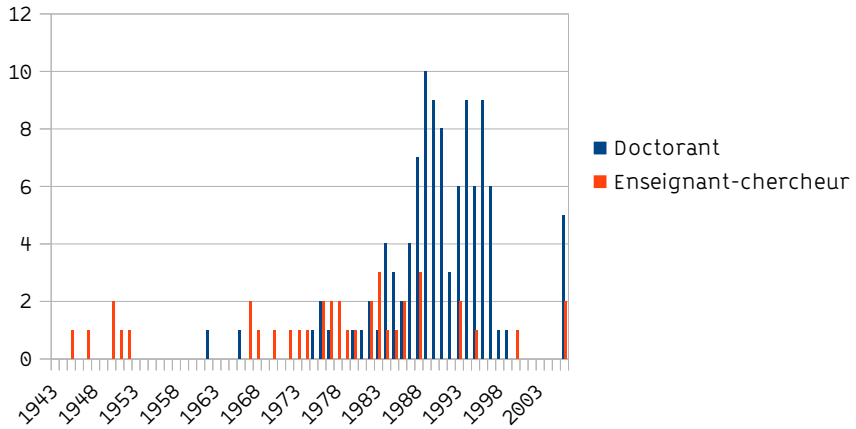


9. On doit signaler ici une donnée manifestement incorrecte qui peut fausser l'ensemble, et qui relève des déclarations du répondant : il semble peu probable qu'un lecteur né en 2000 soit, en 2021, enseignant-chercheur. Ce croisement de données doit, de la sorte, servir à débusquer les réponses fautives qui, dans le cas présent, sont circonscrites dans une marge d'erreur maximale de l'ordre de 1 % sur l'ensemble des répondants.

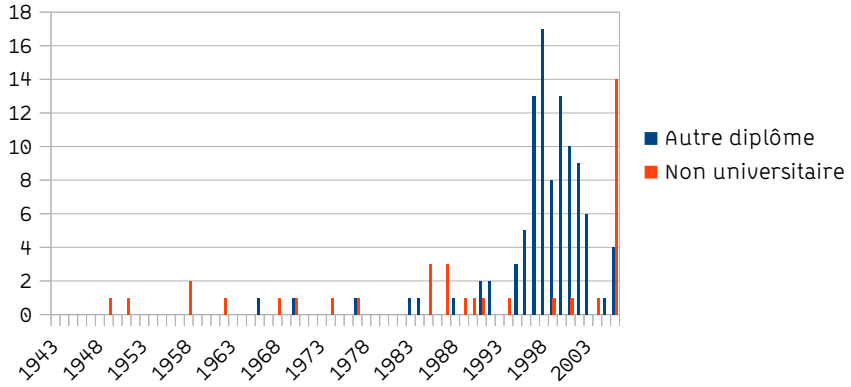
Année de naissance des répondants en Master



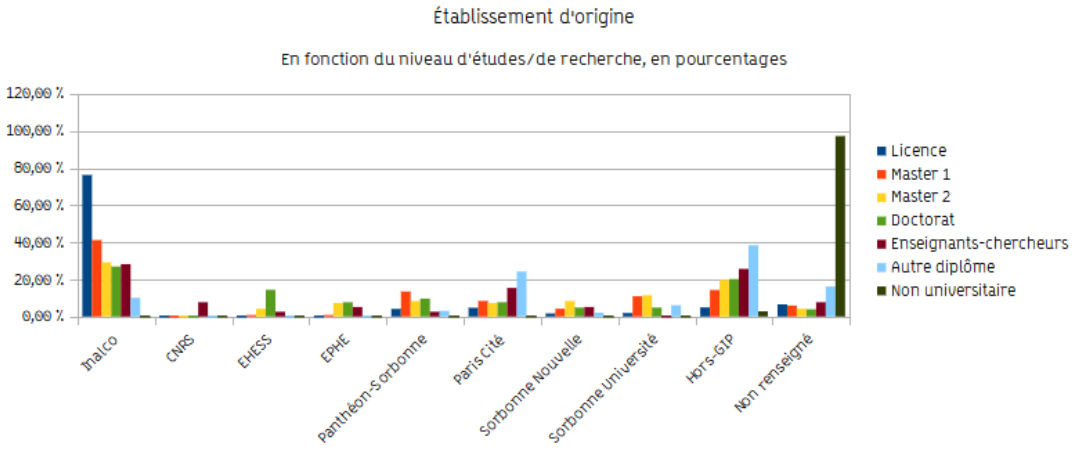
Année de naissance des répondants doctorants et enseignants-chercheurs



Année de naissance des répondants Autre diplôme et non universitaires

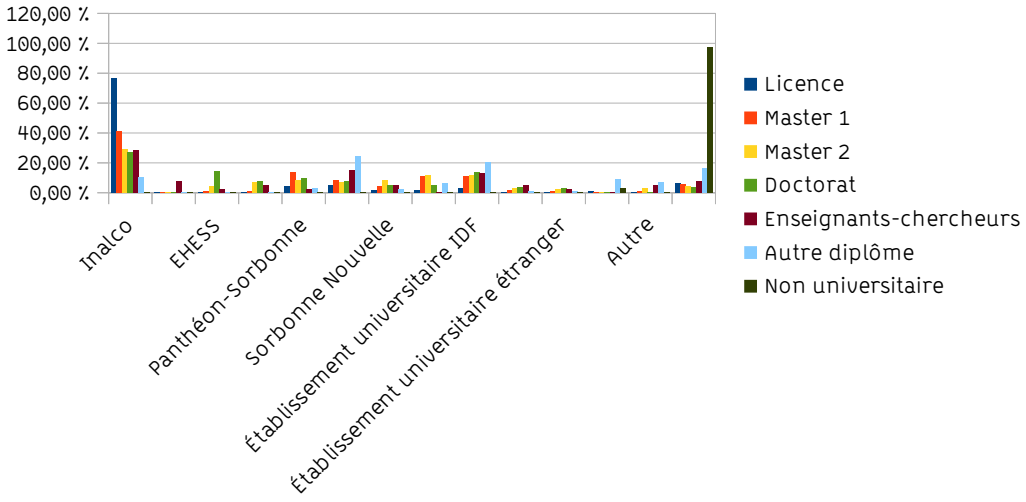


Le croisement du niveau d'études avec l'inscription dans un établissement montre la prépondérance de l'Inalco dans tous les niveaux d'études – hors « Autre diplôme » – avec toutefois une proportion décroissante : 76,3 % des répondants inscrits en licence étudient à l'Inalco, contre 41,2 % des master 1, et une proportion équivalent des master 2 (29,2 %), doctorants (26,9 %) et enseignants-chercheurs (28,2 %). Logiquement, les niveaux d'études assimilés à la recherche sont plus particulièrement présents au sein des établissements consacrés exclusivement à la recherche : 7,7 % des enseignants-chercheurs sont liés au CNRS, tandis que 7,7 % et 14,4 % des doctorants sont respectivement inscrits à l'EPHE et à l'EHESS. Les étudiants inscrits en master sont répartis au sein des universités du GIP de façon relativement homogène. On peut par ailleurs constater que les collections de la BULAC semblent attirer des chercheurs étrangers au GIP : les master 2, doctorants et enseignants-chercheurs d'un établissement hors-GIP représentent respectivement 19,8 %, 20,2 % et 25,6 % de leurs catégories. Enfin, les répondants catégorisés « Autre diplôme » sont particulièrement inscrits à l'Université Paris Cité (24,2 %) – où le droit et la santé sont des disciplines importantes, et dont la composante anciennement connue comme l'université Paris Diderot est voisine de la bibliothèque – et dans un établissement hors-GIP (38,4 %).



Établissement d'origine

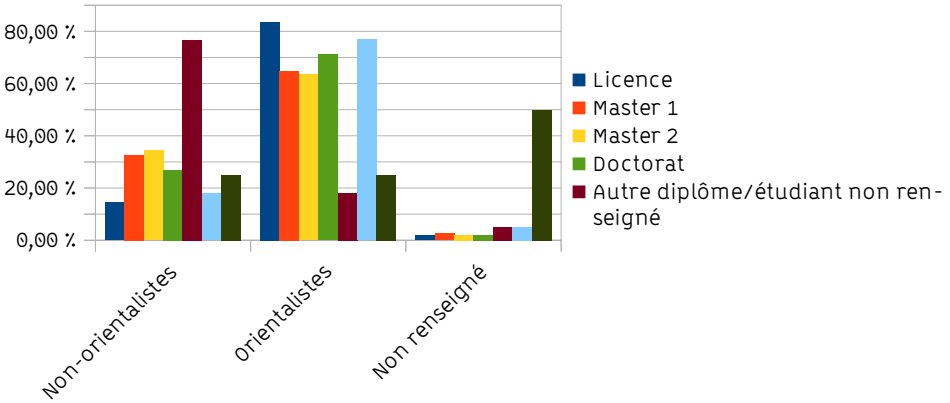
En fonction du niveau d'études/de recherche, en pourcentage



Le croisement avec le statut montre, par ailleurs, que l'étude des langues et civilisations des collections de la BULAC est un facteur déterminant au sein de toutes les catégories universitaires : les répondants renseignant une inscription universitaire sont orientalistes dans une proportion allant de 63,5 % pour les étudiants en master 2 à 83,7 % pour les étudiants en licence, qui s'imposent comme le public le plus intéressé par les missions spécifiques de la bibliothèque. Chez les étudiants inscrits dans un « autre diplôme », l'intérêt pour la bibliothèque se limite pour beaucoup à la recherche d'un lieu de travail : 76,8 % d'entre eux sont non-orientalistes. Les publics non-universitaires sont, en fonction d'un taux de réponse faible (50 %) également orientalistes et non-orientalistes (25 %).

Statut

En fonction du niveau d'études/de recherche, en pourcentage

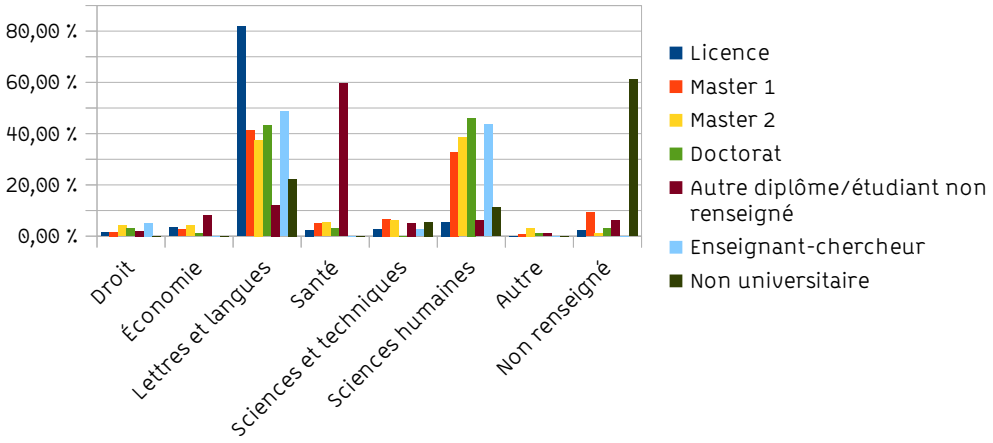


Le tableau se précise en étudiant le domaine d'études en fonction du niveau : les étudiants en licence apparaissent bien comme un public-cible de la BULAC, qui étudient à 81,8 % les lettres et langues. Pour les autres niveaux

d'études, la proportion est plus faible (41,2 % chez les master 1, 37,5 % pour les master 2, 43,3 % pour les doctorants et 48,7 % chez les enseignants-chercheurs) mais est compensée par l'émergence d'un public étudiant les sciences humaines quasiment absent au niveau des licences (5,5 %) et dont la proportion est croissante selon l'avancée des études : 32,8 % des master 1, 38,5 % des master 2, 46,2 % des doctorants et 43,6 % des enseignants-chercheurs étudient les sciences humaines. Les autres disciplines sont peu étudiées par l'ensemble des profils universitaires : le droit concerne moins de 5 % de chacune des catégories, de même que l'économie qui est surtout représentée par les répondants inscrits dans un « autre diplôme » (8,1 % d'entre eux) ; les sciences et techniques concernent au mieux 6,7 % d'une catégorie avec les master 1. En revanche, les répondants inscrits dans un « autre diplôme » le sont pour une très grande majorité dans un diplôme de santé (59,6 %), les lettres et langues arrivant en deuxième position (12,1 %). Les publics non-universitaires, une fois de plus, renseignent peu leur domaine d'intérêt (61,1 % sans réponse).

Domaine d'études ou de recherche

En fonction du niveau d'études/de recherche, en pourcentage



Ces croisements de données témoignent, en filigrane, des raisons divergentes pour lesquelles chaque catégorie universitaire peut être amenée à fréquenter la BULAC : les étudiants les moins avancés dans leur cursus sont ceux dont le champ disciplinaire est le plus proche des collections et des missions de la bibliothèque relatives à un champ linguistique, là où les chercheurs ont des profils plus variés qui intègrent les sciences humaines. Les profils universitaires classiques demeurent toutefois majoritairement des orientalistes : ce sont les répondants de la catégorie « autre diplôme » qui viennent à la BULAC en recherche d'un lieu de travail, sans doute motivé par la proximité d'avec leur établissement.

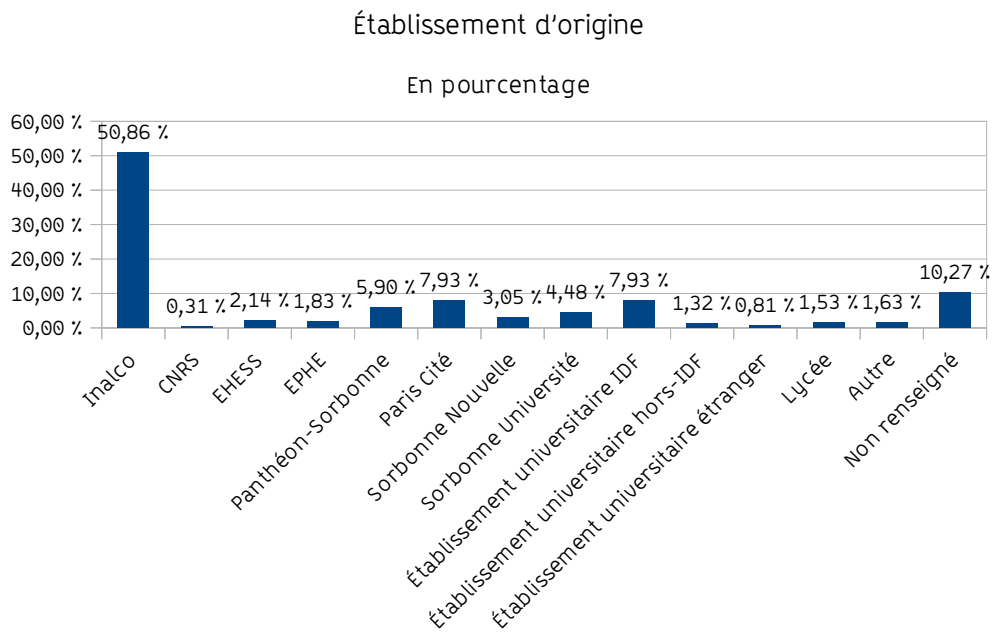
5.2.2. Établissement

5.2.2.1. Tableau général

La proportion d'inscrits des établissements universitaires représentés parmi les répondants de l'enquête confirme le repli, en période épidémique, de la

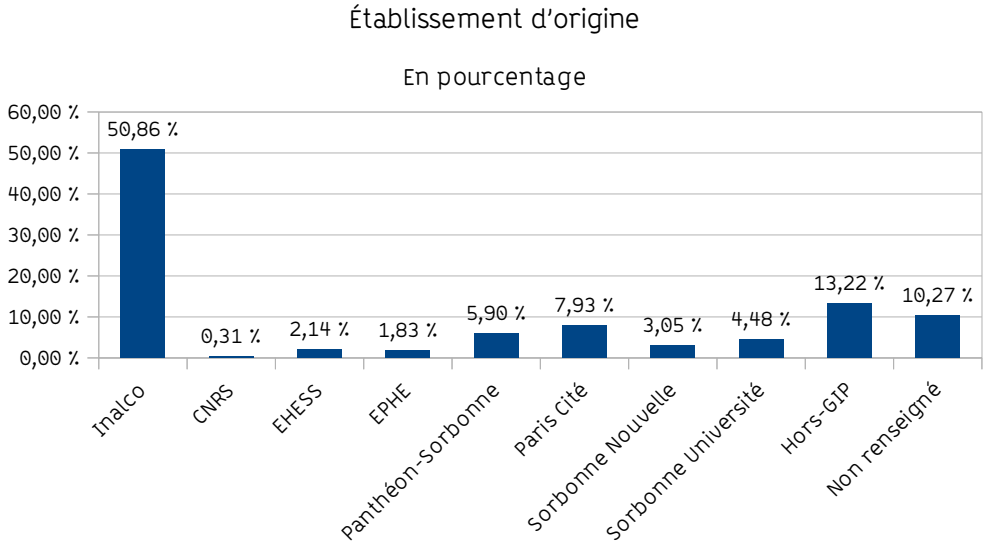
BULAC vers ses public-cibles : les répondants inscrits à l'Inalco sont majoritaires (50,9 %), dans une proportion largement supérieure à celle de 2017 (+11,9 %). A plus forte raison, c'est le GIP entier qui est surreprésenté par rapport aux enquêtes précédentes : 76,5 % des répondants en sont issus (+ 13,5 %). La représentativité de la majorité des établissements du GIP demeure stable : ainsi, l'université Panthéon-Sorbonne (5,9 %, – 0,1 %), la Sorbonne nouvelle (3,1 %, +0,1 %), Paris Cité (7,9 %, anciennement Paris Diderot avec 8 %), ou encore l'EHESS (2,1 %, – 0,9 %), l'EPHE (1,8 %, – 0,2 %) et le CNRS (0,3 %) conservent le même ordre d'importance. La représentation de Sorbonne Université, en revanche, connaît une légère croissance (4,5 %, +2,5 %) certainement due à la fusion de Paris IV et Paris VI qui a ouvert la bibliothèque à un public plus important.

En dehors du GIP, origine universitaire qui a décru de moitié par rapport à 2017 (13,2 %, – 13,8 %), ce sont les établissements franciliens qui accusent une baisse importante de la fréquentation de leurs étudiants ou chercheurs à la BULAC : ces derniers représentent 7,9 % des répondants en 2021 (- 10,1 %). Les établissements situés en région ou à l'étranger, de même que les lycées sont portés à une proportion sensiblement égale, tandis que les institutions classées sous l'étiquette « autre » sont moins représentées (1,6 %, -3,4 %), ce qui confirme l'attraction moindre de la BULAC à des publics variés. Enfin, le taux de réponse demeure équivalent, ce qui permet une comparaison significative (10,3 % de « non renseigné », -0,7 %).



5.2.2.2. Données croisées

L'analyse du niveau d'études des répondants en fonction de leur établissement d'origine permet d'apprécier les spécificités de chacun en déterminant cinq catégories principales qui correspondent à des usages et des attentes, notamment du point de vue des collections, différentes.



L'Inalco apparaît comme une catégorie à part, avec une proportion écrasante d'étudiants inscrits en licence (74,8 %) parmi les répondants de l'enquête ; cette situation tient bien à la proximité de l'établissement qui conduit nécessairement à une représentation plus fidèle de la population universitaire dans son ensemble à l'inverse d'établissements plus éloignés – géographiquement ou au niveau disciplinaire – pour lesquels certaines catégories fréquentent la bibliothèque plus que d'autres.

Les universités du GIP forment une deuxième catégorie, pour laquelle aucun niveau d'études n'écrase les autres. On trouve dans un ordre de grandeur allant du simple au double l'entièreté des catégories étudiantes, avec une décroissance générale depuis la licence (entre 20,5 % et 34,5 % des répondants de chaque établissement) jusqu'au doctorat (entre 10,3 % et 17,3 %). Sorbonne Université apparaît toutefois différente des autres, avec une population d'étudiants en master plus importante que ceux inscrits en licence (29,6 % et 25 % de masters 1 et 2 contre 20,5 % de licences).

Les établissements dédiés à la recherche sont, logiquement, portés par leurs chercheurs : ainsi, le CNRS – dont la représentativité doit être modérée, ne fournissant que trois répondants à l'enquête – n'est représenté que par des enseignants-chercheurs tandis que l'EHESS et l'EPHE ont une très forte proportion de masters 2 (19,1 % et 38,9 %) et de doctorants (71,4 % et 44,5 %).

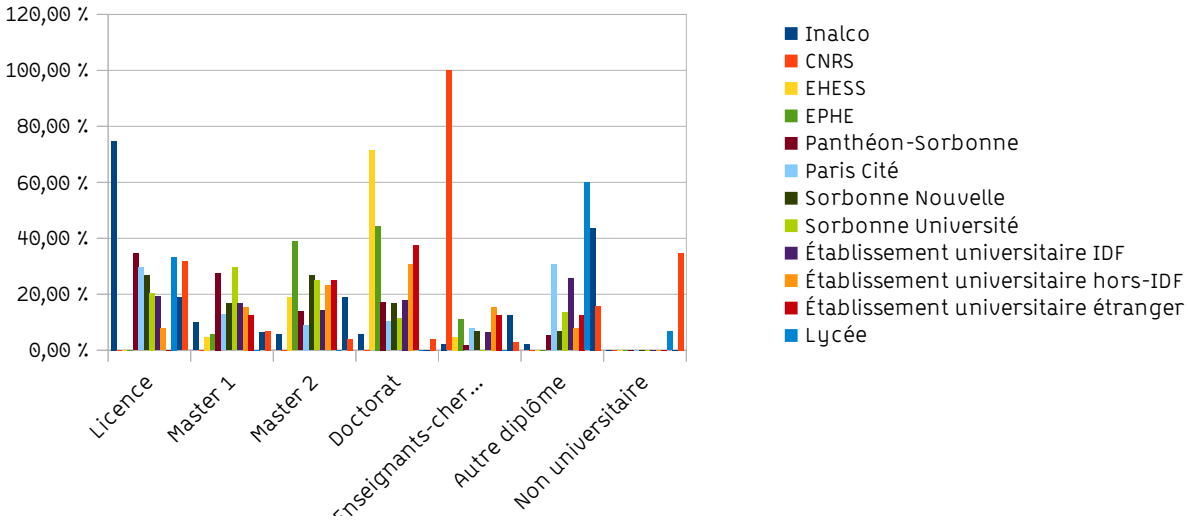
Les établissements universitaires qui ne participent pas au GIP présentent une proportion strictement égale d'étudiants en licence, master 1 et master 2 (16,2 %) et significativement équivalente de doctorants et d'étudiants inscrits dans un autre diplôme (21,2 % et 22,2 %). Il faut toutefois considérer que l'éloignement de ces établissements à la BULAC conduit à la formation d'un public plus spécialisé et avancé dans les études : ce sont les établissements franciliens qui présentent le plus fort taux d'étudiants en licence (19,2 %) là où les catégories de chercheurs sont graduellement croissantes pour les établissements situés en région ou à l'étranger.

Établissement	Total	Pourcentage	2017	Différence
Autre	16	1,63 %	5,00 %	-3,37 %
Hors-GIP, hors-IDF	13	1,32 %	2,00 %	-0,68 %
Hors-GIP IDF	78	7,93 %	18,00 %	-10,07 %
EHESS	21	2,14 %	3,00 %	-0,86 %
EPHE	18	1,83 %	1,00 %	0,83 %
Étranger	8	0,81 %	1,00 %	-0,19 %
Inalco	500	50,86 %	39,00 %	11,86 %
Lycée	15	1,53 %	1,00 %	0,53 %
Non renseigné	101	10,27 %	11,00 %	-0,73 %
Panthéon Sorbonne	58	5,90 %	6,00 %	-0,10 %
Sorbonne Nouvelle	30	3,05 %	3,00 %	0,05 %
Sorbonne Université	44	4,48 %	2,00 %	2,48 %
Paris Cité	78	7,93 %	8,00 %	-0,07 %
CNRS	3	0,31 %	0,00 %	0,31 %

Enfin, les établissements qui ne rentrent pas dans les catégories universitaires classiques sont, nécessairement, représentés par des publics non-universitaires : la catégorie des inscrits en licence se maintient certes (entre 18,8 % et 33,3 %) mais les catégories « autre diplôme » (60 % pour les lycées, 43,8 % pour les établissements « autres ») ou les répondants n'ayant pas renseigné une inscription universitaire y sont majoritaires.

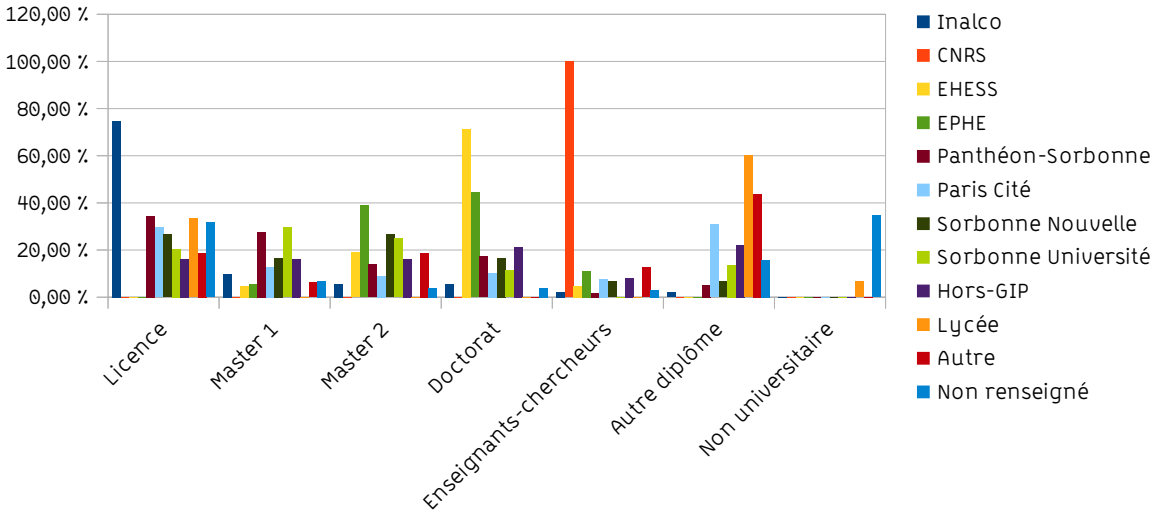
Niveau d'études/de recherche

En fonction de l'établissement, en pourcentages



Niveau d'études/de recherche

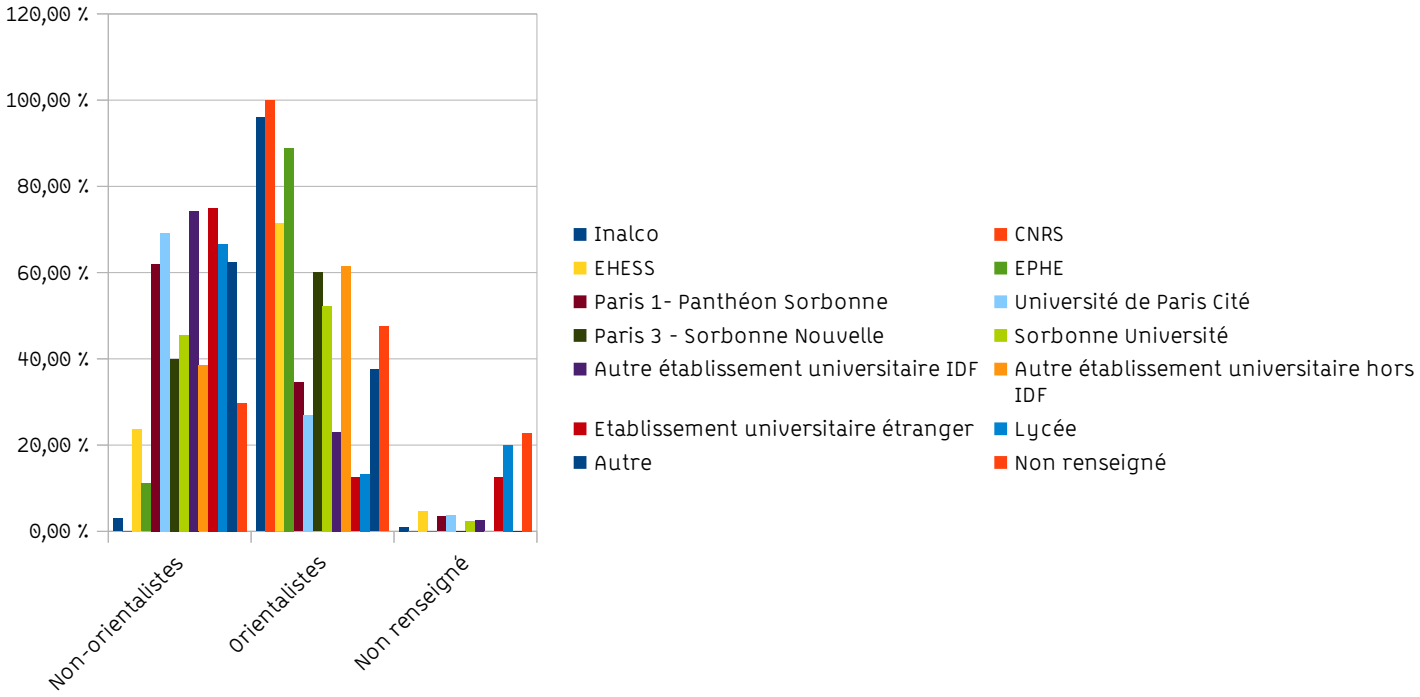
En fonction de l'établissement, en pourcentages



La proportion d'orientalistes chez les répondants de chaque établissement permet de même de définir les établissements universitaires dont les étudiants et chercheurs sont concernés par les collections spécifiques de la BULAC.

Ainsi, les établissements à majorité orientaliste sont l'Inalco (96 %), le CNRS (100 %), l'EHESS (71,4 %), l'EPHE (88,9 %), Sorbonne Nouvelle (60 %), Sorbonne Université (52,3 %) et les établissements universitaires en région (61,5 %). Par ailleurs, les répondant n'ayant pas renseigné une inscription dans un établissement sont en majorité des orientalistes (47,5 %, contre 29,7 % de non-orientalistes).

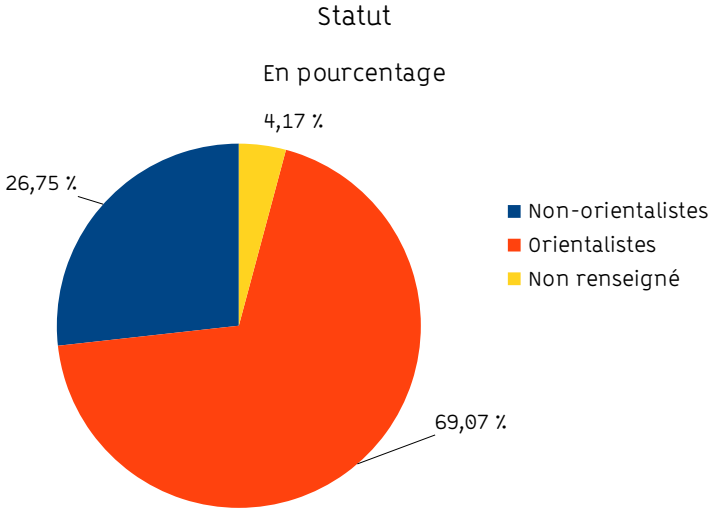
À l'inverse, sont représentés en majorité par des répondants non-orientalistes Paris 1 Panthéon-Sorbonne (62,1 %), l'Université Paris Cité (69,2 %), les établissements franciliens (74,4 %) et étrangers (75 %), les lycées (66,7 %) et les établissements autres (62,5 %).



5.2.3. Orientalistes

5.2.3.1. Tableau général

L'étude du statut des répondants de l'enquête vis-à-vis des langues et civilisations couvertes par les collections et missions de la BULAC confirme le repli vers les publics-cibles : la proportion d'orientalistes connaît une croissance importante par rapport à l'enquête de 2017 (69,1 %, + 10,1 points) tandis que l'importance des non-orientalistes décroît de façon équivalente (26,8 %, – 10,2 points). Le nombre de répondants n'ayant pas renseigné leur intérêt pour les collections de la bibliothèque est sensiblement égal à celui de l'enquête précédente (4,2 %, +0,2 points).

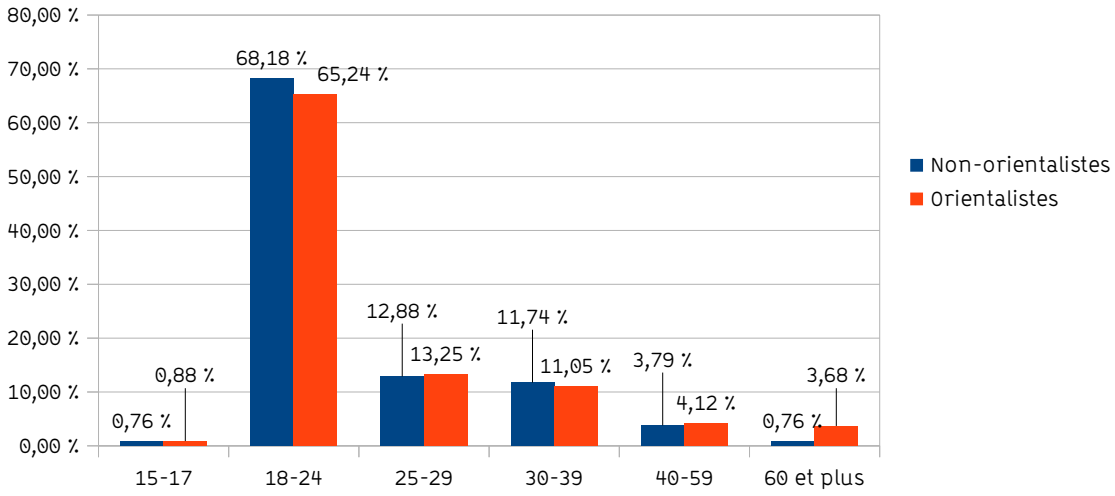


5.2.3.2. Données croisées

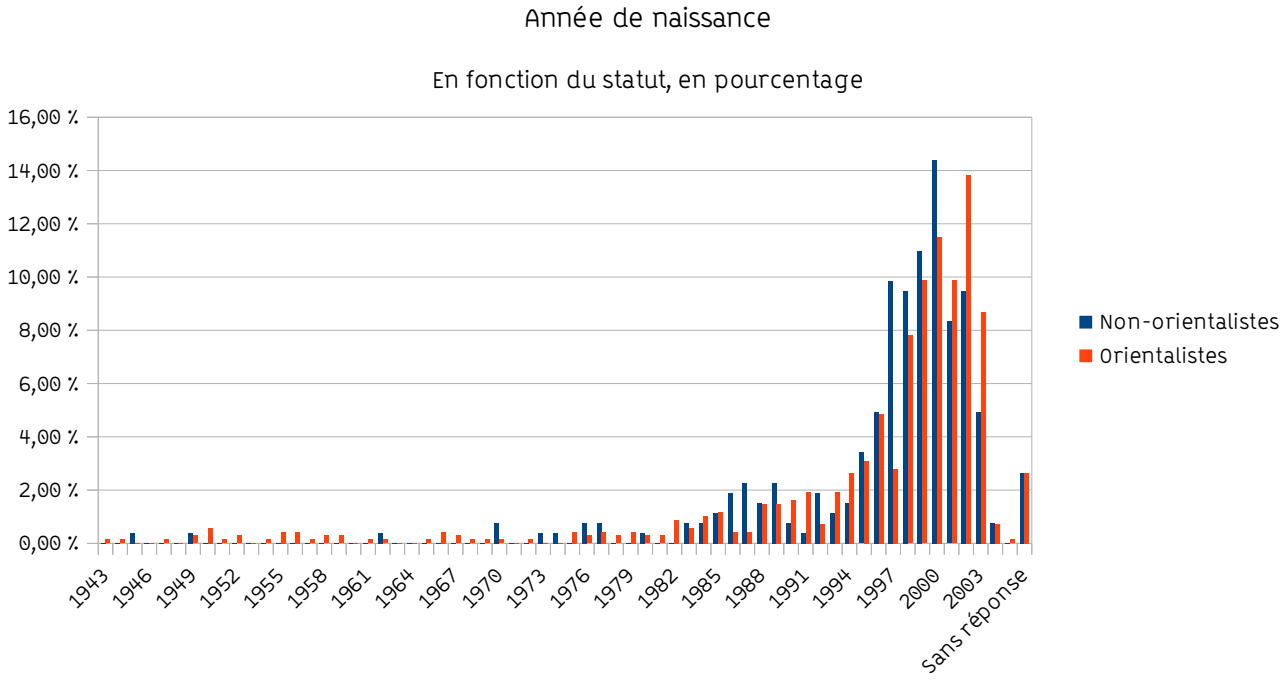
À première vue, il ne semble pas y avoir de différence significative entre orientalistes et non-orientalistes au niveau de l'âge ; seule la catégorie des 60 ans et plus apparaît comme plus importante chez les orientalistes que les non-orientalistes, ce qu'on a déjà observé plus haut et qui laisse supposer que les répondants d'un âge avancé se rendent à la bibliothèque du fait d'un intérêt particulier pour les collections qui motive un déplacement qu'on peut supposer plus difficile. Il est particulièrement frappant de constater que la répartition des âges s'est lissée par rapport à l'enquête de 2017, où les non-orientalistes apparaissaient comme un public significativement plus jeune que les orientalistes ; on pourrait imaginer que cette nouvelle situation est un marqueur de plus du repli vers les publics-cibles, la période épidémique ayant réduit l'attractivité de la bibliothèque vers un public étudiant jeune et non-orientaliste. En réalité, c'est le public orientaliste qui semble avoir significativement changé en rejoignant la courbe des âges des non-orientalistes : on trouve par exemple moins de répondants orientaliste âgés de 25 à 29 ans qu'en 2017 (12,3 %, – 7,7 %) tandis que les répondants de 18 à 24 ans sont plus nombreux (65,2 %, +19,2 %).

Âge des répondants

En fonction du statut, en pourcentages



La comparaison de la courbe des années de naissance donne tout de même à voir des différences : au sein des catégories d'âge les plus jeunes, les non-orientalistes apparaissent comme un public plus âgé. On trouve ainsi, en proportion, plus de non-orientalistes nés entre 1997 et 2000 tandis que les orientalistes sont plus représentés sur les années 2000 à 2003. On peut donc supposer que chez les non-orientalistes, la découverte de la BULAC comme lieu de travail sans lien direct avec les collections intervient plus tard que chez les orientalistes qui sont susceptibles de fréquenter la bibliothèque en lien avec leurs études, voire d'y suivre des formations comme c'est le cas pour les étudiants en licence de l'Inalco.

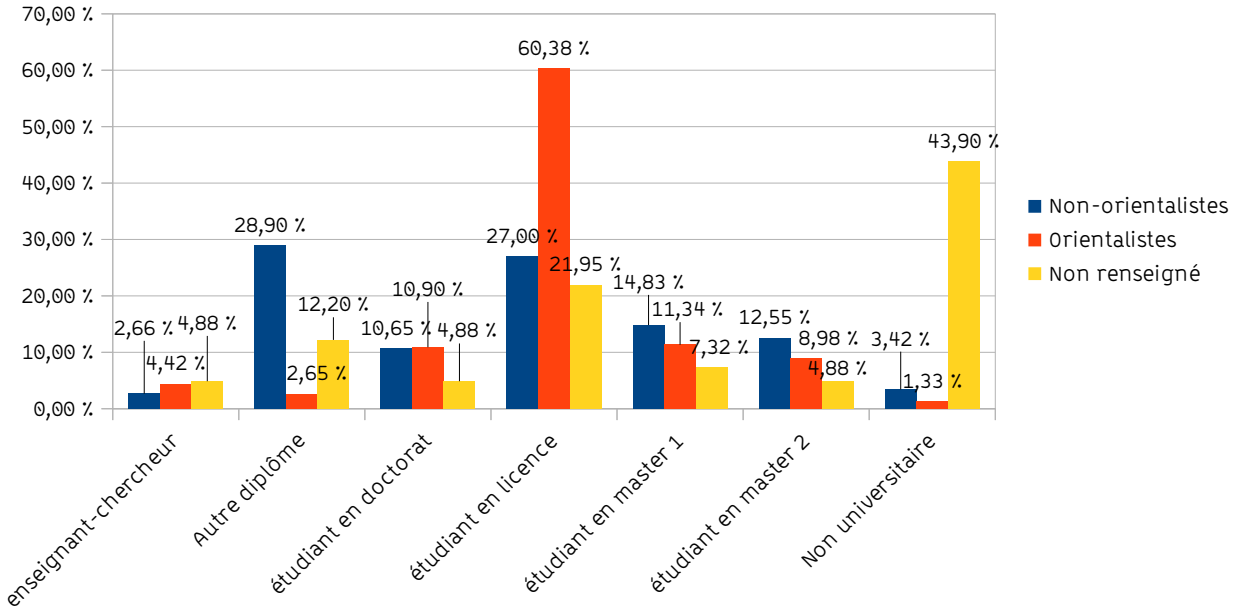


La prise en compte du niveau d'études confirme cette hypothèse : la proportion d'étudiants inscrits en licence est sensiblement plus élevée chez les orientalistes (60,4 %) que chez les non-orientalistes (27 %). Du reste, les autres catégories universitaires n'affichent pas de différence équivalente, sinon pour les non-orientalistes inscrits dans un autre diplôme qui sont logiquement plus importants (28,9 %). Les répondants n'ayant pas renseigné leur intérêt pour les langues et civilisations de la BULAC sont pour une grande majorité des non-universitaires (43,9 %) et on peut supposer qu'ils sont, pour la plupart, des non-orientalistes.

Du point de vue de l'établissement d'origine, les orientalistes sont issus de façon écrasante de l'Inalco (70,7 %) ; aucun autre établissement universitaire ne semble avoir de réelle importance dans la représentation de ce public, la deuxième réponse la plus enregistrée étant l'absence de réponse (7,1 %). Les non-orientalistes affichent des origines universitaires plus variées, parmi lesquelles Paris 1 (13,7 %) et Paris Cité (20,5 %) sont à prendre en compte, de même que les établissements franciliens hors-GIP qui fournissent un contingent important des non-orientalistes (22,1 %). La baisse de cette catégorie précise depuis 2017 (- 24,9 %) confirme toutefois le repli observé par ailleurs, ici significatif vers les établissements du GIP. Pour une majorité large, plus importante que la proportion de non-universitaires, les répondants n'ayant pas renseigné leur statut n'ont pas non plus indiqué d'établissement universitaire d'origine.

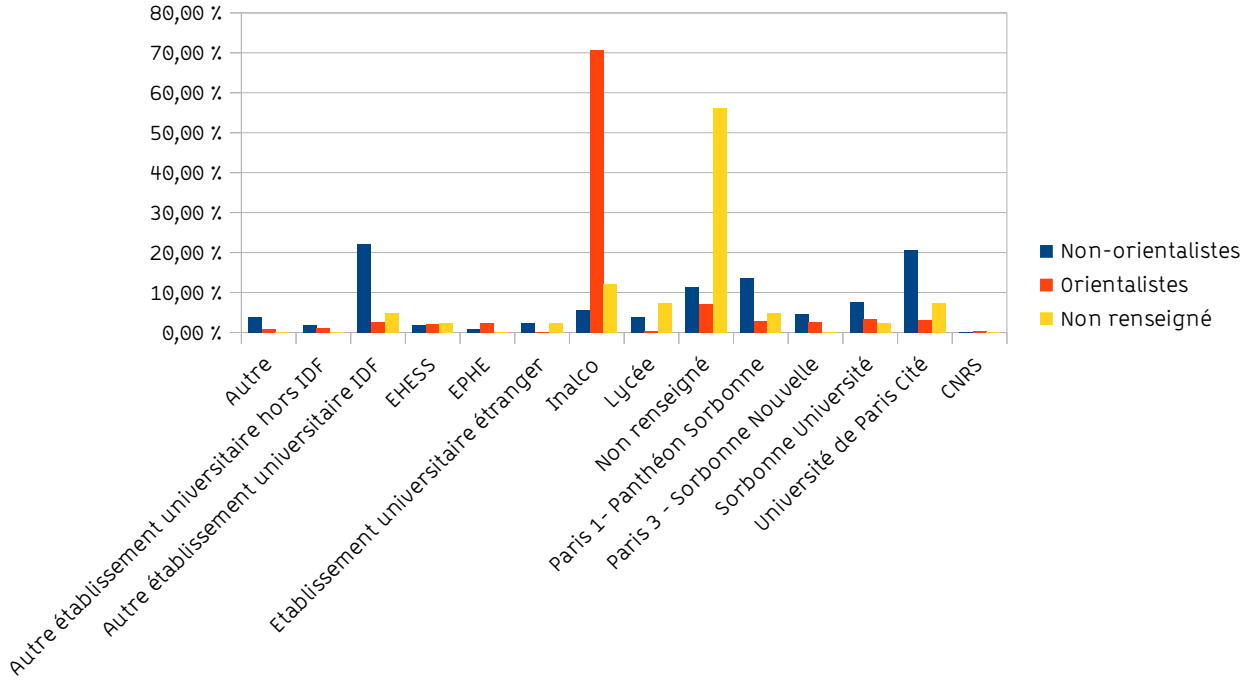
Niveau d'études/de recherche

En fonction du statut, en pourcentages



Établissement d'origine

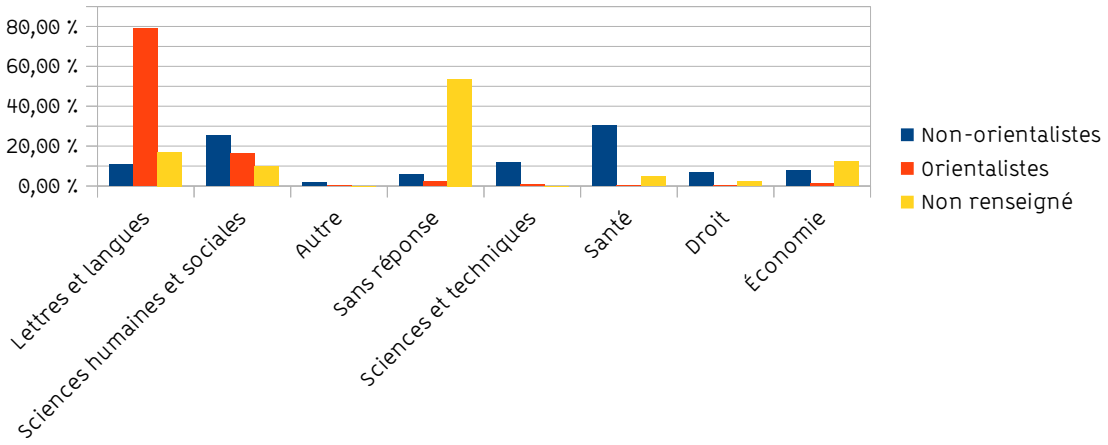
En fonction du statut, en pourcentage



Enfin, la comparaison des domaines d'études entre orientalistes et non-orientalistes a surtout le mérite de faire émerger un intérêt possible de non-orientalistes pour les collections de la BULAC : en effet, 10,7 % d'entre eux étudient les lettres et langues et 25,1 % les sciences humaines et sociales. Il est par ailleurs probable qu'un certain nombre de ces lecteurs bénéficie d'une inscription en tant qu'étudiant en SHS dans un établissement du GIP et puisse ainsi pleinement profiter des offres de la bibliothèque en procédant à des emprunts ou des réservations d'espaces. En comparaison avec les orientalistes, résolument concernés par les lettres et langues (78,8 %) et les sciences humaines et sociales (16,2 %), les non-orientalistes apparaissent toutefois bien comme un public plus divers concerné par les études en santé (30,4 %), en sciences et techniques (11,8 %), en économie (8 %) ou en droit (6,8 %). Logiquement, les répondants n'ayant pas renseigné leur statut ne renseignent pas non plus, pour la majorité, leur domaine d'études ou de recherche (53,7 %).

Domaine d'études/de recherche

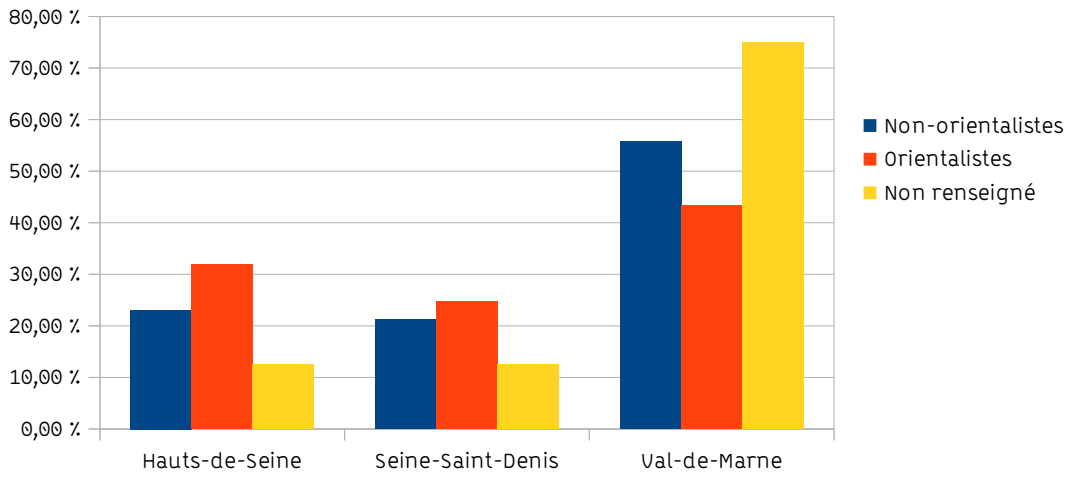
En pourcentage selon le statut



Enfin, l'analyse du lieu de résidence des orientalistes et non-orientalistes tend à confirmer ce qu'on a observé plus haut, à savoir que les orientalistes peuvent avoir une distance de déplacement supérieure à celle des non-orientalistes. On remarque en effet que la proportion d'orientalistes domiciliés en Grande Couronne francilienne (15,9 %) ou à Paris (28,4 %) est supérieure à celle des non-orientalistes ; ces derniers sont plus susceptibles d'être domiciliés en Petite Couronne (39,5 %) ou dans le 13e arrondissement (17,9 %). Par ailleurs, parmi les répondants domiciliés en Petite Couronne, les non-orientalistes sont dans une plus forte proportion domiciliés en Val-de-Marne (55,8 %), département voisin de la BULAC, là où les orientalistes sont plus susceptibles de venir des Hauts-de-Seine ou de Seine-Saint-Denis. Ces derniers constituent bien un public qui se déplace plus loin que les non-orientalistes pour venir à la bibliothèque.

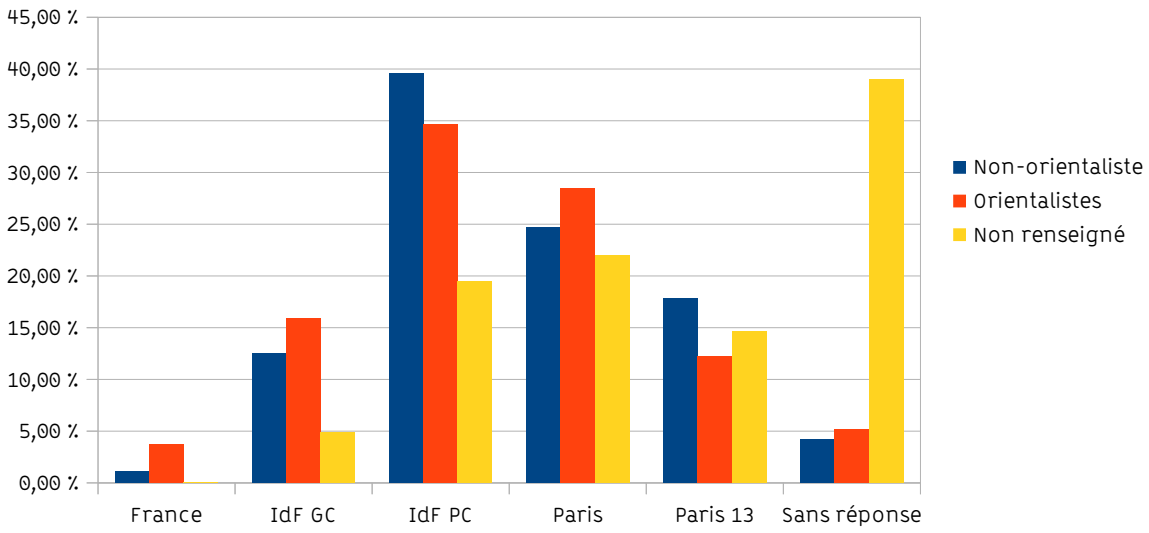
Département de résidence

Pour les répondants vivant en Petite Couronne francilienne, selon le statut, en pourcentages



Lieu de résidence

En fonction du statut, en pourcentages

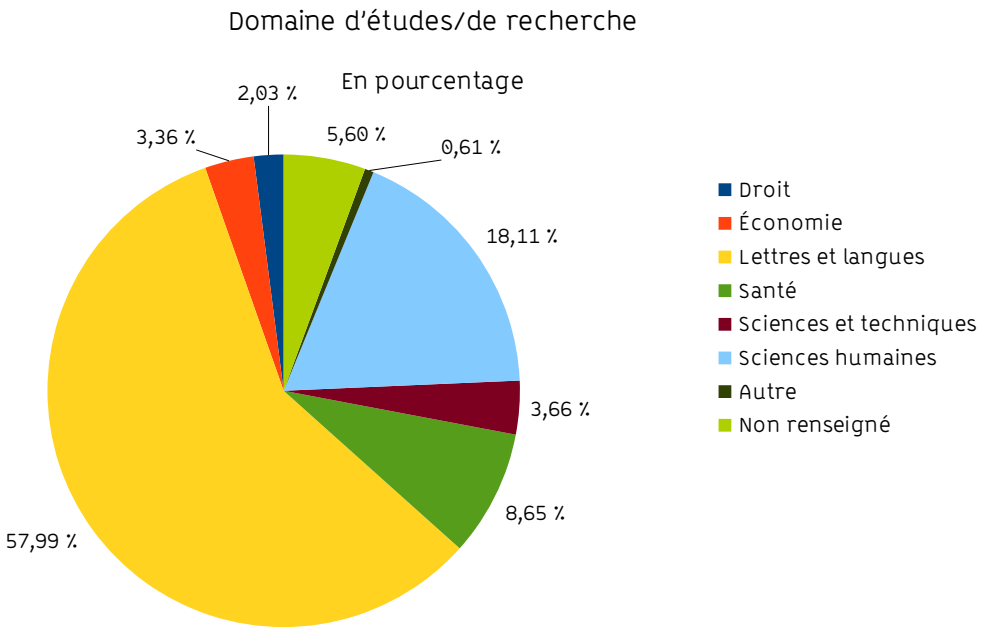


5.2.4. Domaine d'études

5.2.4.1. Tableau général

Plus que d'autres indicateurs, le domaine d'études ou de recherche des répondants renseigne sur le repli vers les publics concernés par les collections de la bibliothèque depuis l'enquête de 2017. Les répondants étudiant les lettres et langues sont largement majoritaires et portent une croissance importante (58 %, +14 %). Les répondants en sciences humaines et sociales se maintenant à un niveau équivalent (18,1 %, – 0,9 %), ce sont les

autres catégories qui ont décru : les étudiants en droit (2 %, – 2 %), sciences et techniques (3,7 %, – 0,3 %), santé (8,7 %, – 7,3 %) et surtout les diplômes « autres » (0,6 %, – 5,4 %). Les étudiants en économie, à l'inverse, sont légèrement plus représentés que lors de la dernière enquête (3,4 %, + 1,4 %) tandis que le taux de réponse est également plus faible (5,6 % de réponses vides, +1,6 %).



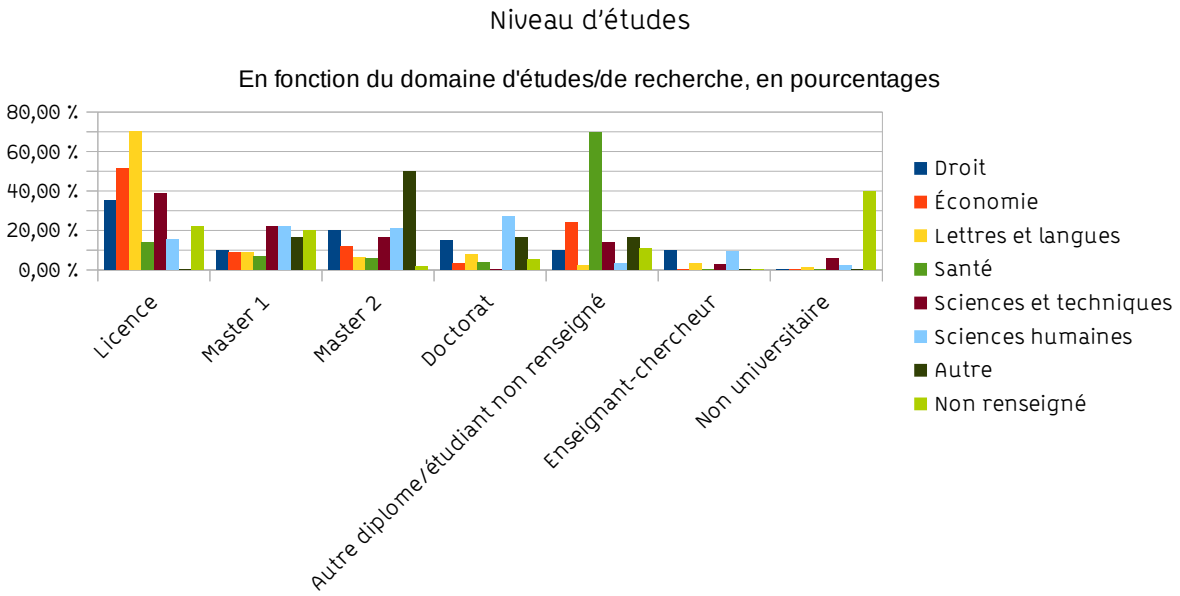
5.2.4.2. Données croisées

La spécificité des profils universitaires selon leur domaine d'études confirme les analyses formulées plus haut. Si l'on prend en compte le niveau d'études, on constate que les répondants étudiant les lettres et langues sont, d'une part, plus susceptibles d'être au début de leur parcours universitaires que les lecteurs étudiant d'autres disciplines (70,4 % sont inscrits en licence) et que, en même temps, ils couvrent de façon homogène catégories les différents niveaux universitaires.

La catégorie des répondants étudiant les sciences humaines et sociales apparaît comme la plus homogène au regard des différents niveaux, bien qu'avec une polarisation vers la recherche : elle comprend dans un même ordre de grandeur des étudiants en licence (15,2 %), en master 1 (21,9 %) et 2 (20,8 %), des doctorants (27 %) et la plus forte proportion d'enseignants-chercheurs (9,6 %) avec la catégorie « droit ».

En dehors de ces deux catégories privilégiées au vu des collections de la bibliothèque, certains domaines d'études apparaissent particulièrement spécialisés : les étudiants en santé sont massivement inscrits dans un « autre diplôme » (69,4 %) – laquelle catégorie englobe les diplômes de santé – tandis que les étudiants en droit (35 %), économie (51,5 %) et sciences et techniques (38,9 %) sont également nombreux à être inscrits en licence. Enfin, les répondants étudiant un autre domaine que ceux suggérés sont pour une grande partie inscrits en master 2 (50 %, mais la faible population interdit

toute représentativité) tandis que ceux qui n'ont pas renseigné de domaine d'études sont en majorité des non-universitaires (40 %).

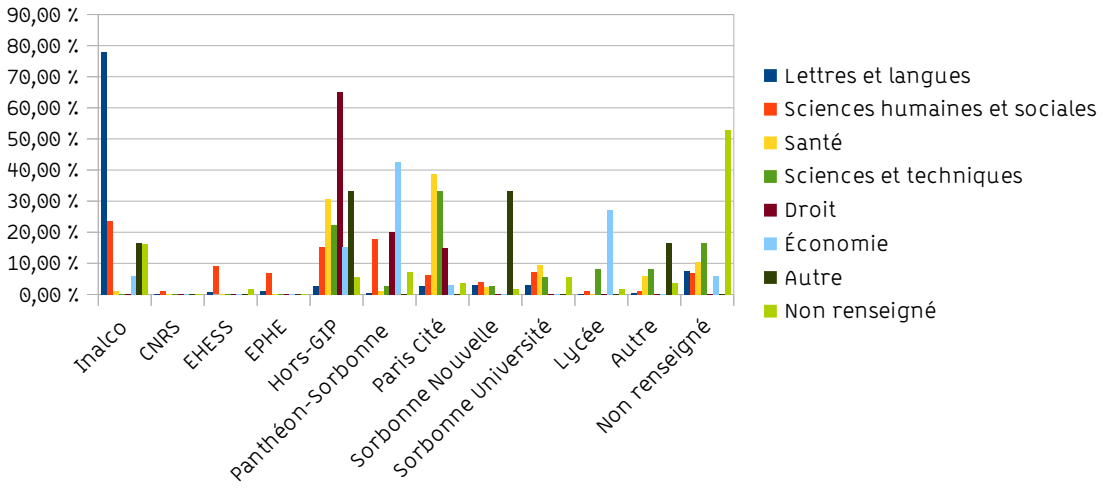


La corrélation des établissements aux domaines d'études fait de même émerger des établissements universitaires spécialisés au regard de leurs inscrits parmi les répondants : l'Inalco est logiquement l'établissement de prédilection des étudiants et chercheurs en lettres et langues (78,1 %), et est également important pour les lecteurs en sciences humaines et sociales (23,6 %). Des domaines d'études sont particulièrement portés par des établissements spécifiques du GIP : les étudiants et chercheurs en économie sont massivement inscrits à Paris 1 Panthéon-Sorbonne (42,4 %), ceux en santé viennent surtout de l'université Paris-Cité (38,6 %), établissement qui comprend par ailleurs une majorité des répondants en sciences et techniques (33,3 %), les répondants étudiant un autre domaine que ceux renseignés étant surtout inscrits à la Sorbonne Nouvelle.

De la même manière qu'ils sont le public universitaire le plus homogène, les répondants en SHS sont également le public qui fréquente le plus d'établissements universitaires.

Établissement d'origine

En fonction du domaine d'études/de recherche, en pourcentages



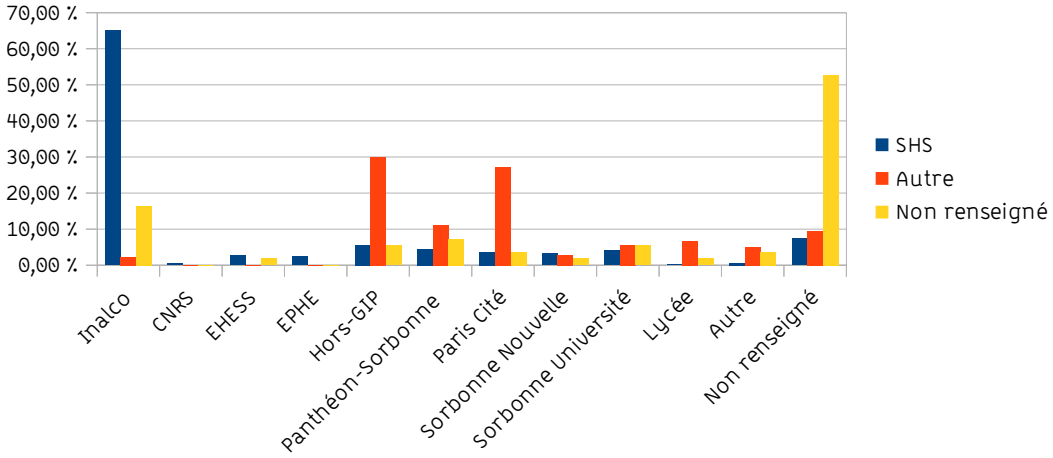
Par ailleurs, une partie conséquente des étudiants en santé, sciences et techniques, droit, économie ou un autre domaine sont inscrits dans un établissement universitaire extérieur au GIP ; il faut ici faire la distinction entre les établissements français et étrangers, les répondants en lettres et langues ou SHS étant plus représentés dans ces derniers que les autres domaines qui ne sont pas concernés par les collections de la bibliothèque.

Si on rassemble en deux catégories, d'une part les domaines d'études propres aux missions de la BULAC (lettres et langues, sciences humaines et sociales), d'autre part l'ensemble des autres domaines, on constate que les lecteurs potentiellement intéressés par les collections de la bibliothèque sont plus représentés au sein de l'Inalco (65,1 %) et des établissements dédiés à la recherche que sont le CNRS, l'EHESS et l'EPHE. Les lecteurs qui viennent à la bibliothèque pour bénéficier d'un lieu de travail sans intérêt pour les collections proviennent plutôt d'un établissement extérieur au GIP, d'un lycée, d'un « autre » type d'établissement ou des universités Panthéon-Sorbonne et Paris Cité. Enfin, les deux types de lecteurs sont portés dans une proportion équivalente par les universités Sorbonne Nouvelle et Sorbonne Université.

Le statut des répondants, enfin, consacre le fort taux d'orientalistes chez les étudiants ou chercheurs en lettres et langues (93,9 %) ou en sciences humaines et sociales (61,1 %) mais il montre également que les répondants n'ayant pas renseigné leur domaine d'études (31,5 %) ou étudiant un domaine non proposé (33,3 %) comportent également une proportion non négligeable d'orientalistes. À l'inverse, les répondants étudiant les sciences et techniques (88,6 %), la santé (94,1 %), le droit (90 %) sont pour une immense part non-orientalistes ; la proportion orientaliste est plus forte chez les économistes (21,2 %).

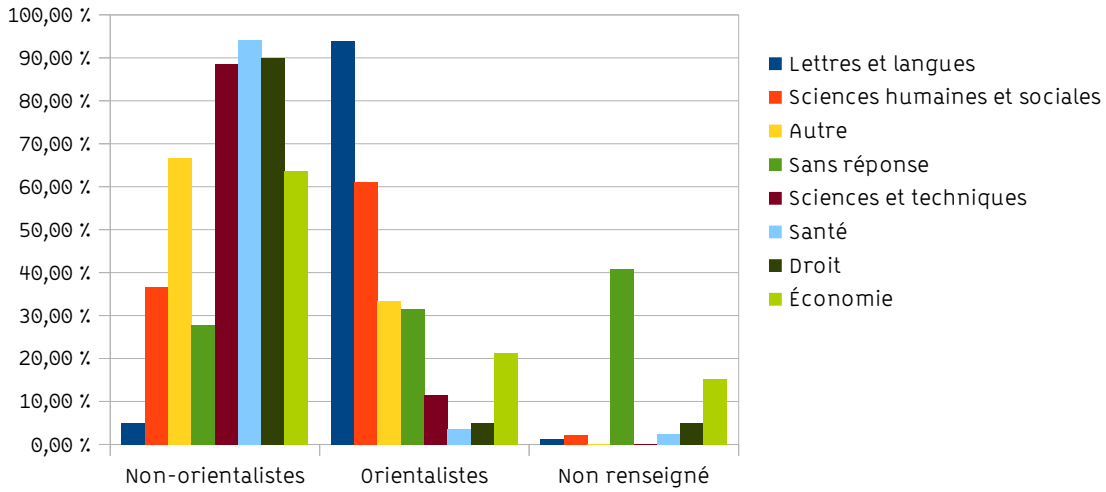
Établissement d'origine

En fonction du domaine d'études/de recherche, en pourcentages



Statut des répondants

En fonction du domaine d'études/de recherche, en pourcentages



6. USAGES DE LA BIBLIOTHÈQUE

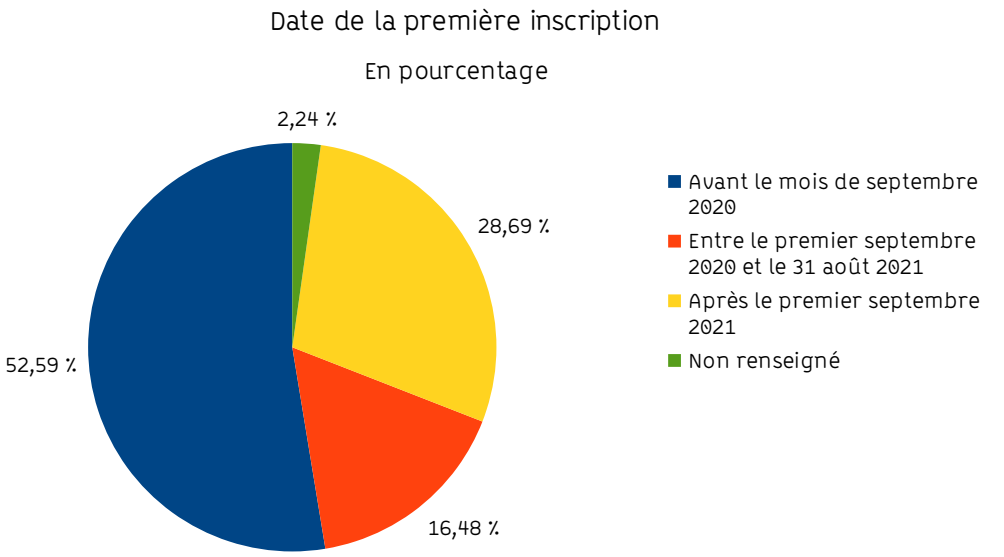
6.1. HABITUDES DE FRÉQUENTATION

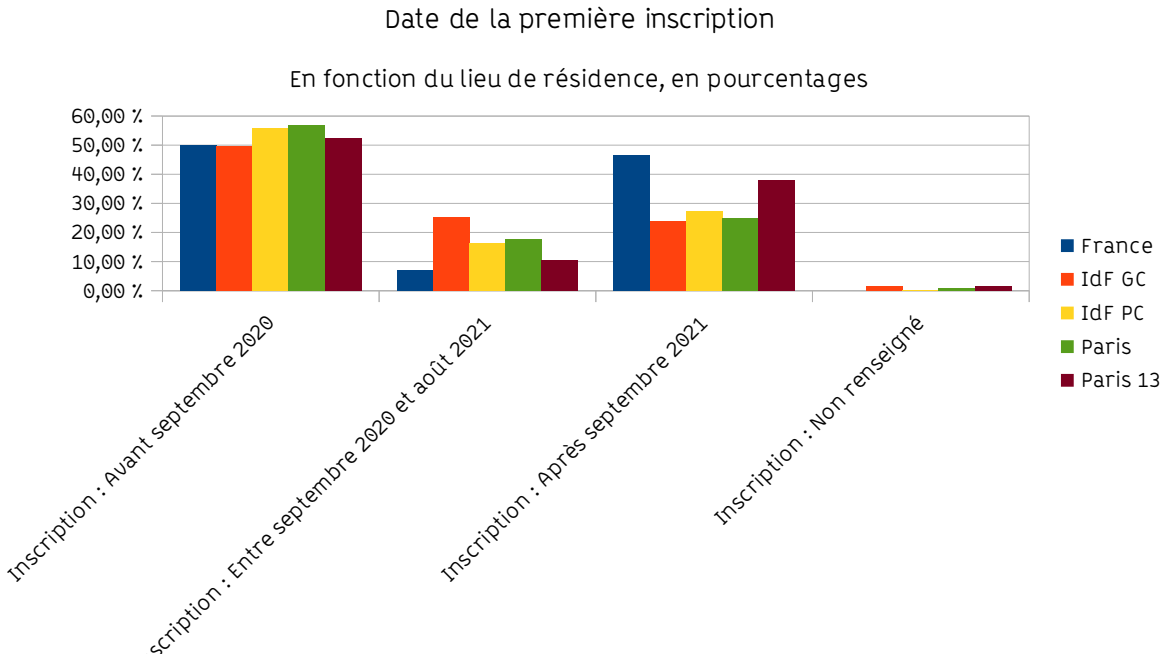
6.1.1. Date de première inscription

La majorité des répondants à l'enquête a effectué sa première inscription avant le mois de septembre 2020 (52,6 %) et constitue un public d' « habitués » qui a déjà été identifié lors des enquêtes précédentes ; la part de ce public est quelque peu en baisse, du fait sans doute de la période épidémique et des fermetures de la bibliothèque à partir du mois de mars 2020. On peut supposer que la majorité de ces

répondants ont en réalité réalisé leur première inscription avant le début du premier confinement.

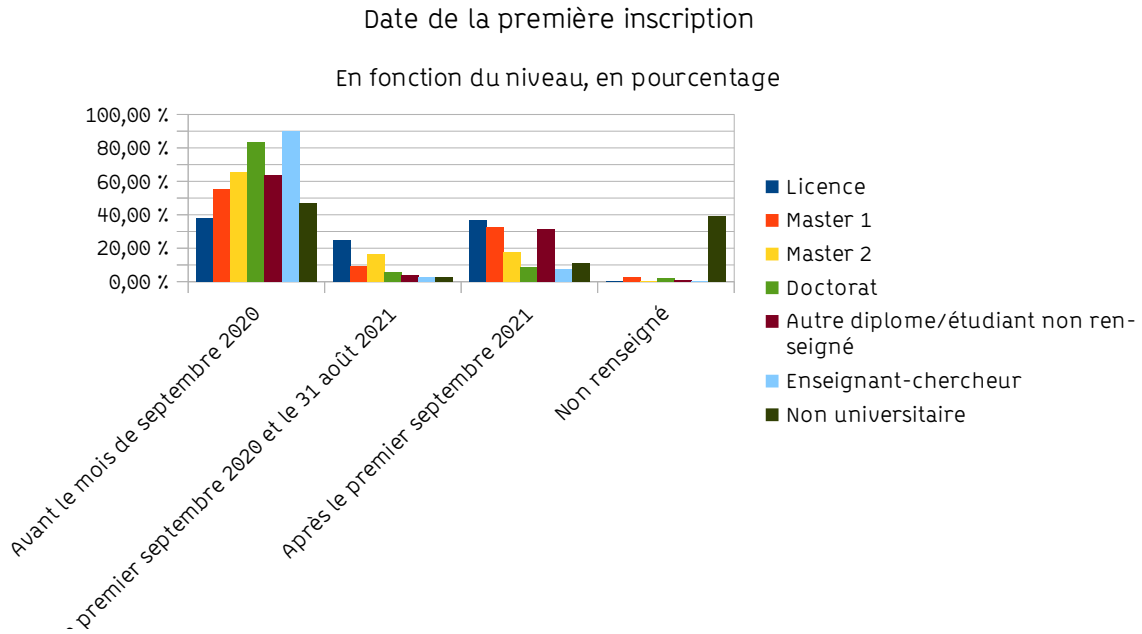
L'impact de l'épidémie de Covid-19 sur la fréquentation de la bibliothèque se ressent dans la faible proportion de répondants inscrits entre septembre 2020 et août 2021 (16,5 %, – 2,5 %) tandis que les inscrits après la rentrée de septembre 2021 constituent un panel plus important que celui équivalent en 2017 (28,7 %, + 8,7 %). La période couvrant l'année universitaire 2020-2021 a en effet été marquée par des périodes successives de confinement et d'adaptation de l'ouverture de la bibliothèque aux mesures sanitaires qui ont freiné l'arrivée de nouveaux lecteurs et, manifestement, découragé des lecteurs fidélisés de revenir à la BULAC (- 6,4 %). L'importance des inscrits depuis le premier septembre 2021 laisse penser que la bibliothèque, dans une conjoncture plus favorable, attire à nouveau un public important qu'il s'agit de fidéliser à nouveau.



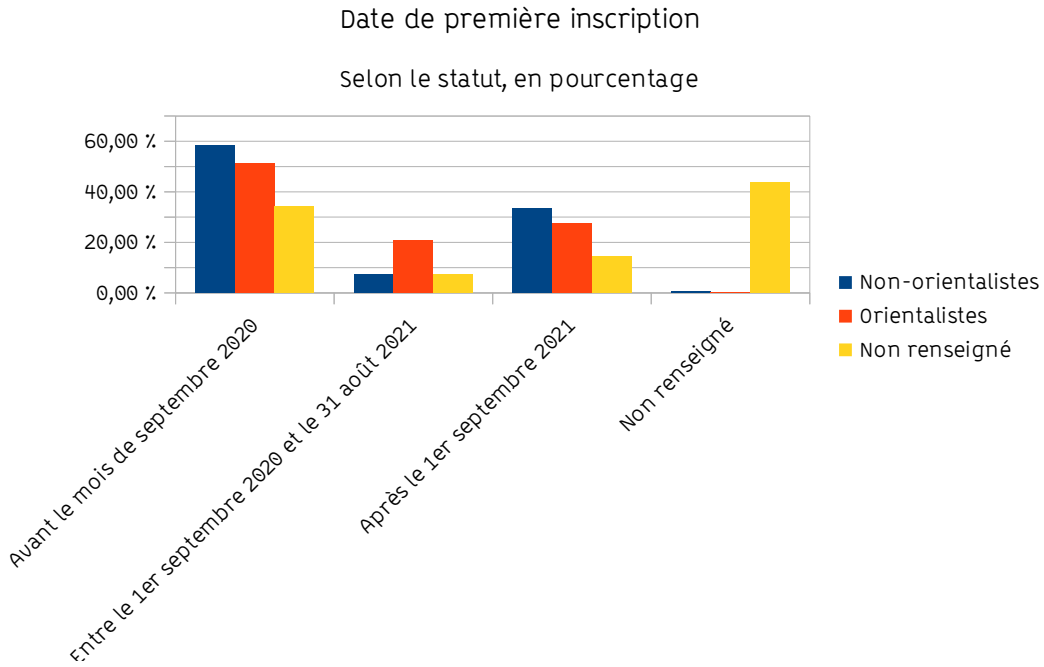


La corrélation entre lieu de résidence et date de la première inscription donne à voir d'autres impacts de la période épidémique sur la fréquentation de la bibliothèque : on constate surtout que les lecteurs résidant en Grande Couronne francilienne se sont plus inscrits pendant la période de restrictions sanitaires (25,17 %) tandis que les répondants domiciliés dans le 13e arrondissement ont plutôt eu tendance à s'inscrire après la fin de ces dernières (38,1 %) ; comme on a établi que la distance suppose un intérêt particulier pour les collections de la bibliothèque, on comprend que la période épidémique n'était pas propice à l'arrivée de nouveaux lecteurs qui n'avaient pas d'intérêt propre aux missions de la bibliothèque et fréquentaient peut-être d'autres bibliothèques plus spécifiquement dédiées à des publics larges et non spécialisés, comme les bibliothèques de la ville de Paris. Pour autant, l'entièreté de ces catégories de public est majoritairement composée de lecteurs habitués, inscrits avant septembre 2020.

Le niveau universitaire a une influence certaine sur la fidélisation des lecteurs : les répondants sont proportionnellement inscrits depuis plus longtemps dès lors que leur niveau d'études est avancé. Ainsi, peu de répondants inscrits en licence ont fait leur première inscription à la BULAC avant septembre 2020 (37,9 %) en comparaison avec les master 1 (55,5 %) et 2 (65,6 %), les doctorants (83,7 %) et les enseignants-chercheurs (89,7 %). Ces données indiquent une fidélisation importante des lecteurs aux niveaux d'études les plus avancés. On observe bien, par ailleurs, le creux de la période épidémique : ce sont surtout les étudiants en licence – qui pour l'essentiel, sont étudiants à l'Inalco – qui se sont inscrits entre septembre 2020 et août 2021 (25,1 %) tandis que les étudiants en master 1 se sont plus inscrits depuis la fin des restrictions (32,8 %). Les publics moins privilégiés par la bibliothèque, étudiants dans un autre diplôme ou non-universitaires, ont de même été inscrits pour la majorité avant la période épidémique ou après.



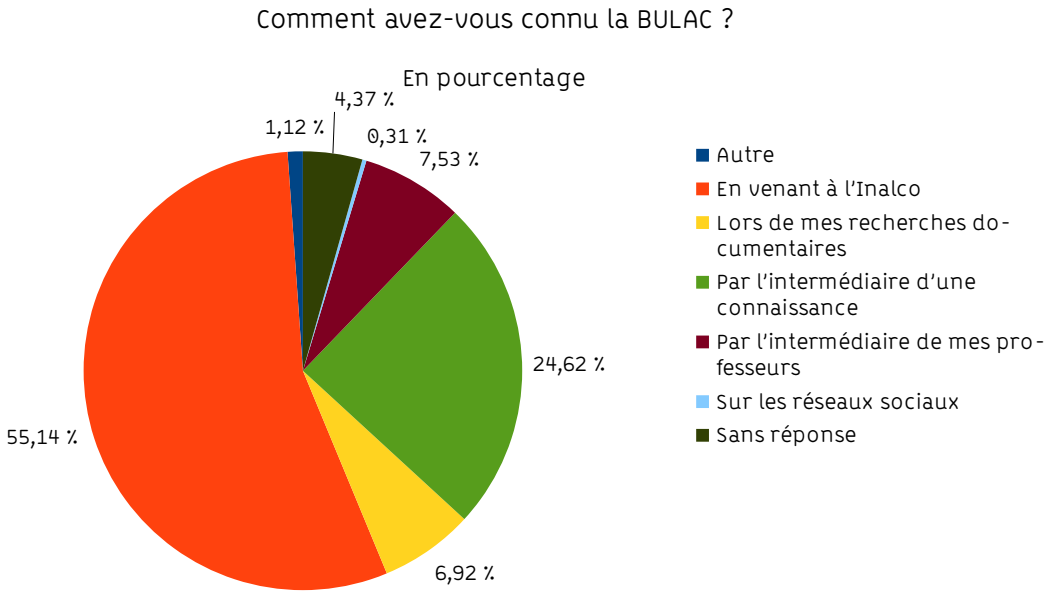
La distinction entre orientalistes et non-orientalistes donne des résultats analogues : les orientalistes se sont plus inscrits pendant la période de restrictions (20,6 %) que les non-orientalistes (7,2 %), qui se sont toutefois inscrits en nombre après la fin des mesures sanitaires (33,5 %).



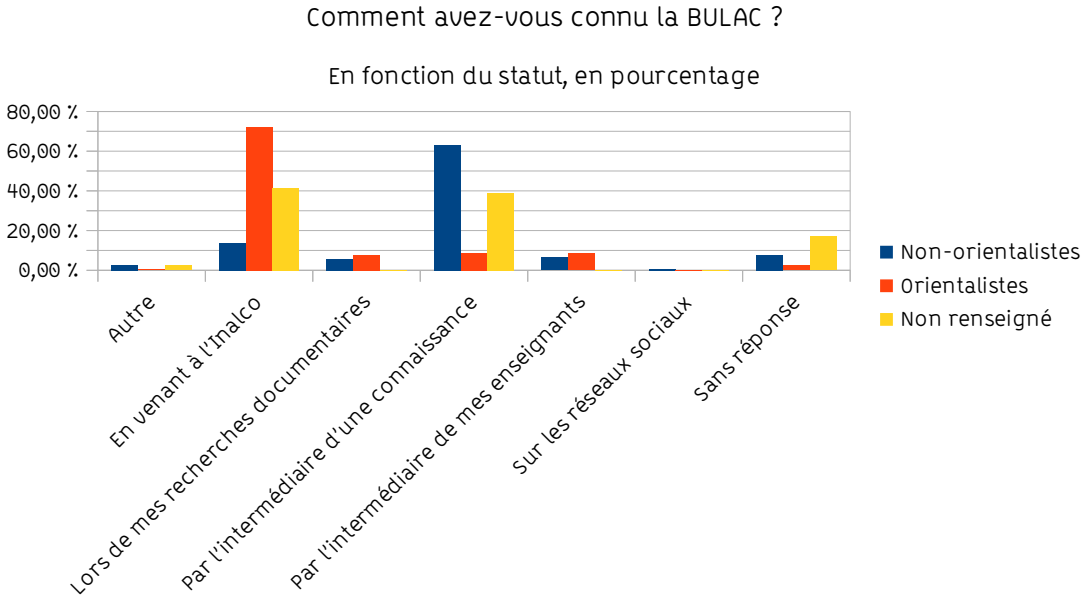
6.1.2. Connaissance de la BULAC

Pus encore qu'en 2017, la venue à l'Inalco reste le vecteur majoritaire de connaissance de la BULAC (56,1 %, +12,1 %) ; la croissance importante de cette proportion confirme qu'en 2021, la bibliothèque attire surtout ses publics-cibles

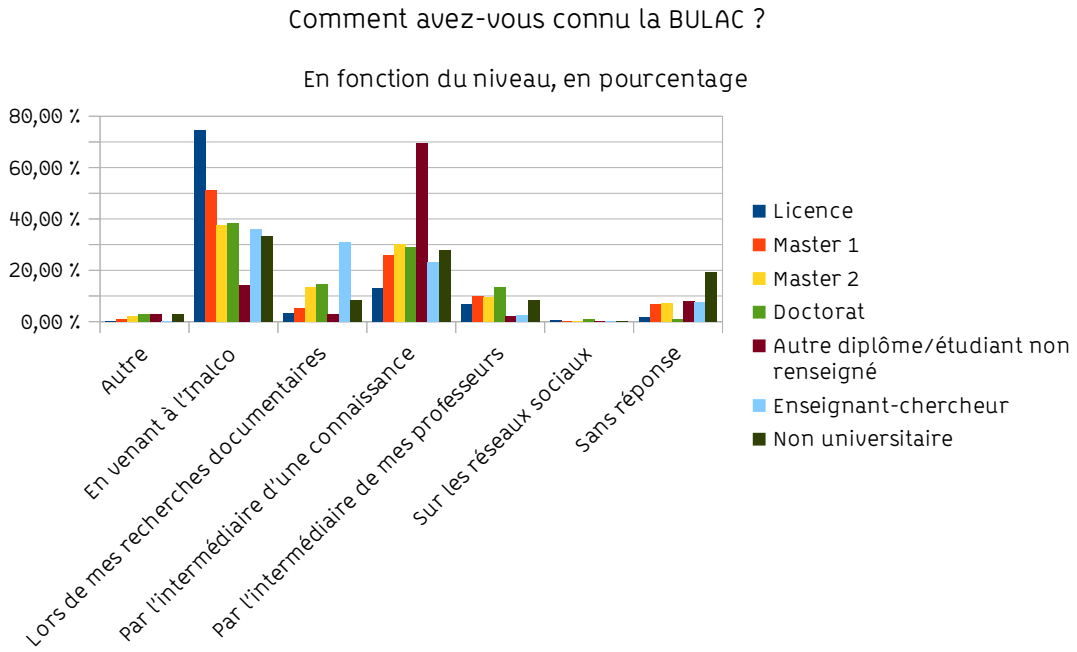
orientalistes. L'intermédiaire d'une connaissance reste le second vecteur mais diminue significativement (24,6 %, -8,4 %), dans la même proportion qu'entre 2015 et 2017, ce qui laisse supposer que l'importance du bouche-à-oreille dans la mise en organisation du travail universitaire est remplacée par des modes d'information plus directs. Du reste, l'influence des recherches documentaires (6,9 %, -1,1 %), des professeurs (7,5 %, +1,5 %), ou des réseaux sociaux (0,3 %, -0,7 %) restent sensiblement au même niveau.



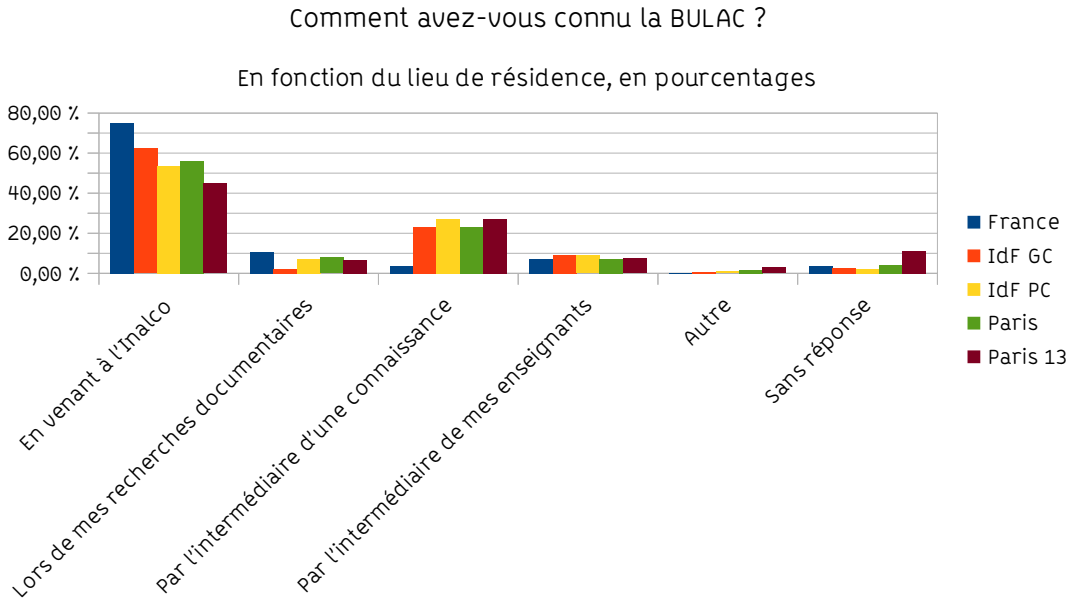
La connaissance de la BULAC varie en fonction du profil des répondants : en prenant en compte l'intérêt pour les langues et civilisations de la BULAC, les orientalistes connaissent principalement la bibliothèque du fait de leurs études à l'Inalco (72 %) tandis que les non-orientalistes sont amenés à visiter la bibliothèque après en avoir pris connaissance par l'intermédiaire d'une connaissance (63,1 %).



De même, le niveau d'études influence la découverte de la bibliothèque : les étudiants inscrits en licence, qui sont majoritairement des étudiants de l'Inalco, viennent à la BULAC par ce biais (74,5 %). Les profils de chercheurs sont plus susceptibles que les jeunes étudiants de découvrir la bibliothèque du fait de leurs recherches documentaires, en particulier pour les enseignants-chercheurs qui sont intéressés par des collections spécifiques (30,8 %), bien que le passage par l'Inalco demeure la raison principale pour l'ensemble des profils universitaires. L'intermédiaire d'une connaissance est le deuxième motif, et la raison principale d'une venue à la bibliothèque pour les étudiants inscrits dans un « autre diplôme » (69,7 %), qui ne fréquentent pas pour la majorité l'Inalco et n'ont que peu d'intérêt pour les missions de la BULAC.



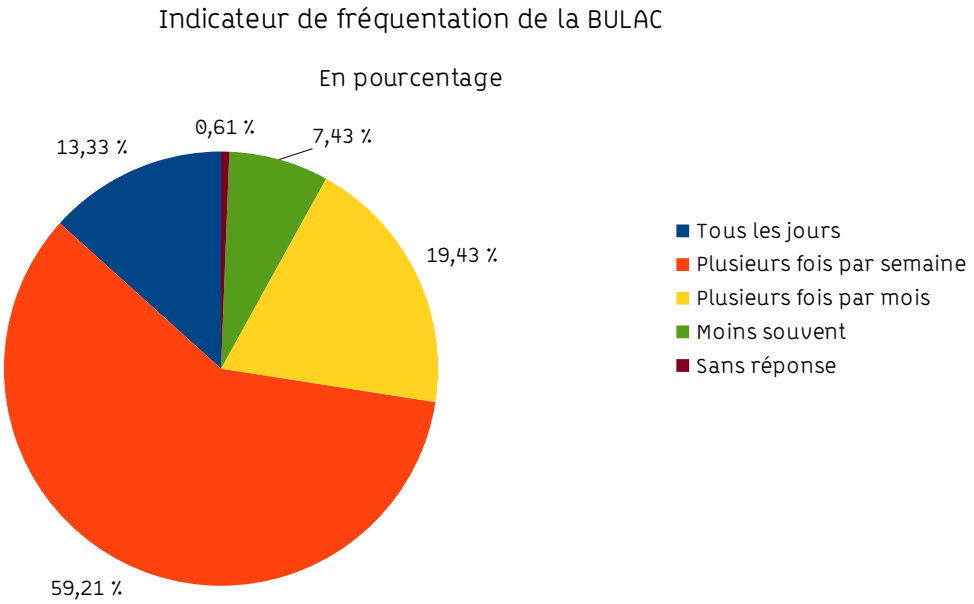
Enfin, la proximité, déterminée par les profils universitaires, est de même corrélée : plus les lecteurs sont éloignés, plus ils connaissent la BULAC par l'intermédiaire d'une inscription à l'Inalco. Il est par ailleurs significatif de noter que des lecteurs domiciliés dans le 13e arrondissement ont donné comme raison de leur venue à la BULAC le fait de vivre à proximité ; on peut supposer que ces répondants ont découvert la bibliothèque de façon aléatoire, en se déplaçant dans le quartier.

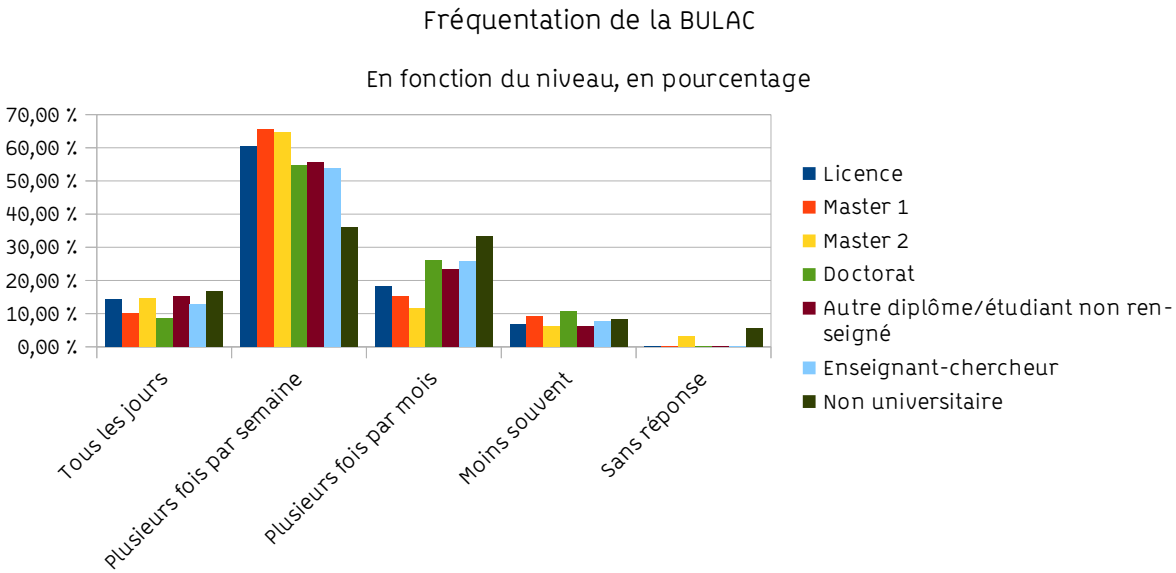


6.1.3. Fréquentation

6.1.3.1. Fréquence des visites

La fréquentation de la bibliothèque semble avoir quelque peu évolué depuis l'enquête de 2017 : la proportion de répondants déclarant venir plusieurs fois par semaine a augmenté (59,2 %, +7,2 points) tandis que celles des usagers déclarant venir tous les jours (13,3 %, -3,7 points) ou plusieurs fois par mois (19,4 %, – 3,6 points) ont décru dans les mêmes proportions. Les parts de lecteurs déclarant venir moins souvent (7,4 %) ou ne répondant pas (0,6 %) sont sensiblement égales à celles de l'enquête précédente. L'épidémie de Covid-19 peut ainsi avoir impacté les lecteurs en éloignant de la bibliothèque à la fois ceux pour qui l'accès était le plus simple (les habitants du quartier, comme vu plus haut) et ceux pour qui il était plus occasionnel, sinon difficile.





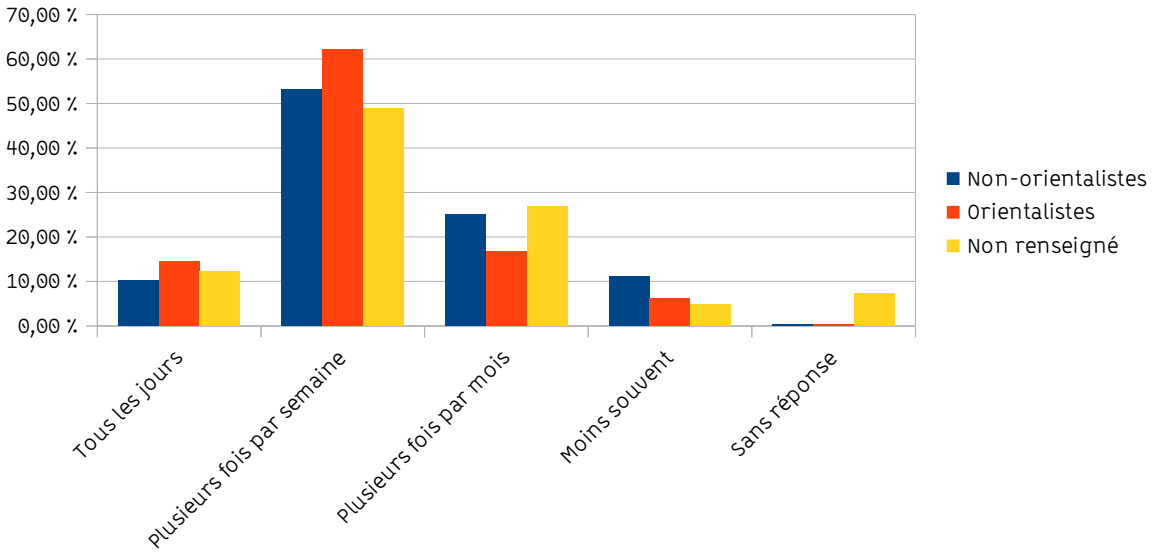
Le profil des lecteurs détermine leur fréquentation de la bibliothèque : si la proportion de lecteurs fréquentant la bibliothèque tous les jours – ou peu souvent – est équivalente pour chaque catégorie, les profils universitaires les moins avancés sont plus susceptibles de se rendre à la BULAC plusieurs fois par semaine (60,4 % des répondants en licence, 65,6 % des masters 1 et 64,6 % des masters 2) tandis que les profils de chercheurs privilégient des visites plus espacées mais dont on peut imaginer qu'elles sont plus longues ou permettent du moins d'accumuler une documentation sur laquelle les lecteurs continuent de travailler en dehors de la bibliothèque. Les répondants inscrits dans un « autre diplôme » affichent des habitudes de fréquentation sensiblement équivalentes à celles des doctorants et enseignants-chercheurs, tandis que les non-universitaires sont, en

comparaison des autres profils, un public aux habitudes plus variées dont la fréquentation quotidienne (16,7 %) ou plusieurs fois par mois (33,3 %) sont les plus élevées du panel : on trouve chez les non-universitaires des habitués du lieu comme des lecteurs occasionnels.

L'intérêt pour les collections est déterminant : les orientalistes sont un public plus fréquent, plus enclin à se rendre à la bibliothèque tous les jours (14,6 %) ou plusieurs fois par semaine (62,2 %) quand les non-orientalistes, proportionnellement, fréquente plutôt la BULAC plusieurs fois par mois (25,1 %) ou moins souvent (11 %).

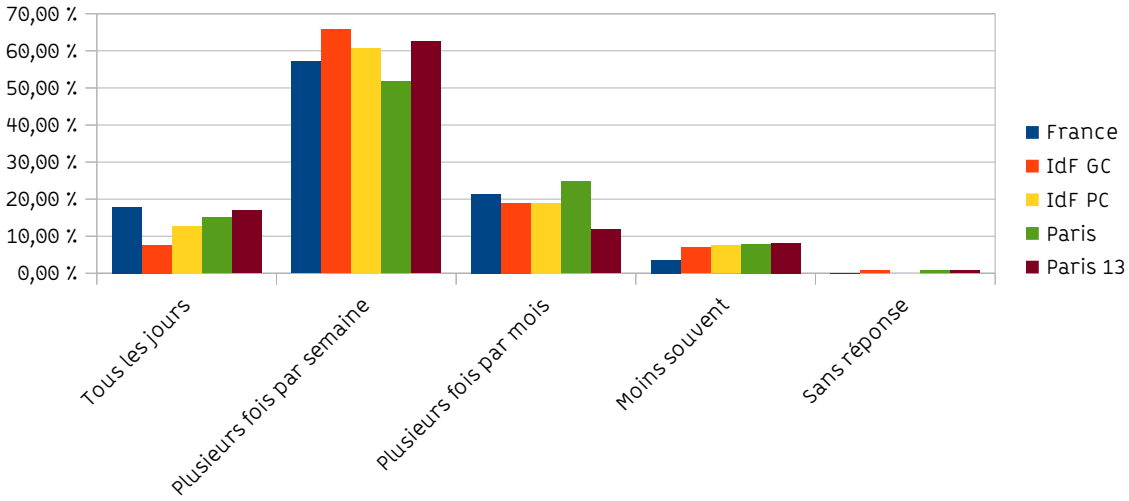
Fréquentation de la BULAC…

En fonction du statut, en pourcentages



Fréquentation de la BULAC

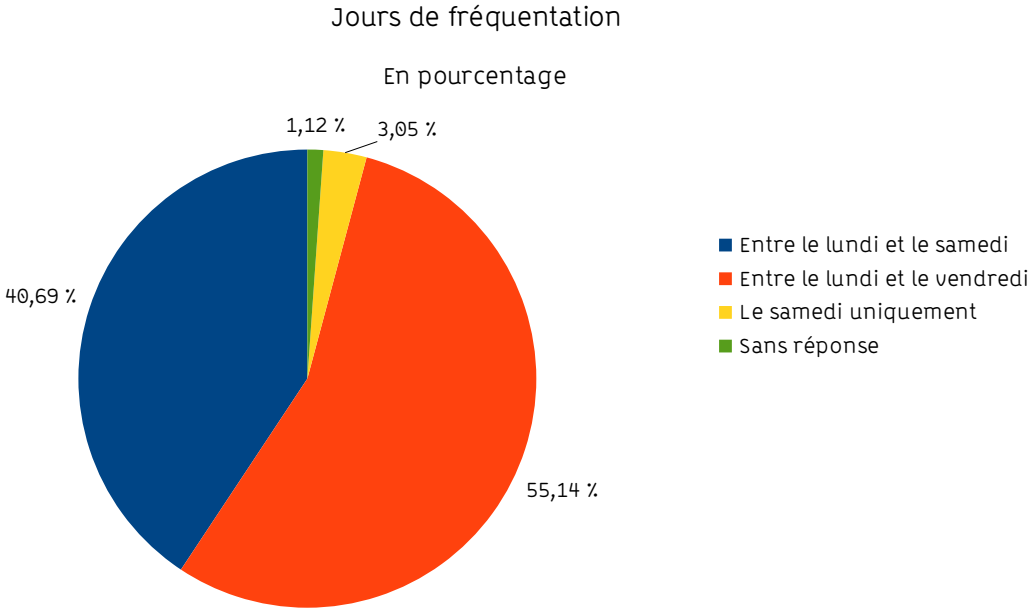
En fonction du lieu de résidence, en pourcentages



Enfin, la distance à la bibliothèque influence également la fréquentation : la fréquentation quotidienne est plus forte dès lors que les répondants vivent plus près de la BULAC tandis que la fréquentation plusieurs fois par semaine, plus espacée, décroît avec la proximité, à l'exception des répondants domiciliés dans le 13e arrondissement. Pour autant, les habitudes de fréquentation sont sensiblement dans le même ordre de grandeur pour les différentes catégories ; l'usage qui est fait de la bibliothèque et l'intérêt porté aux collections qui y sont conservés sont des critères autrement déterminants.

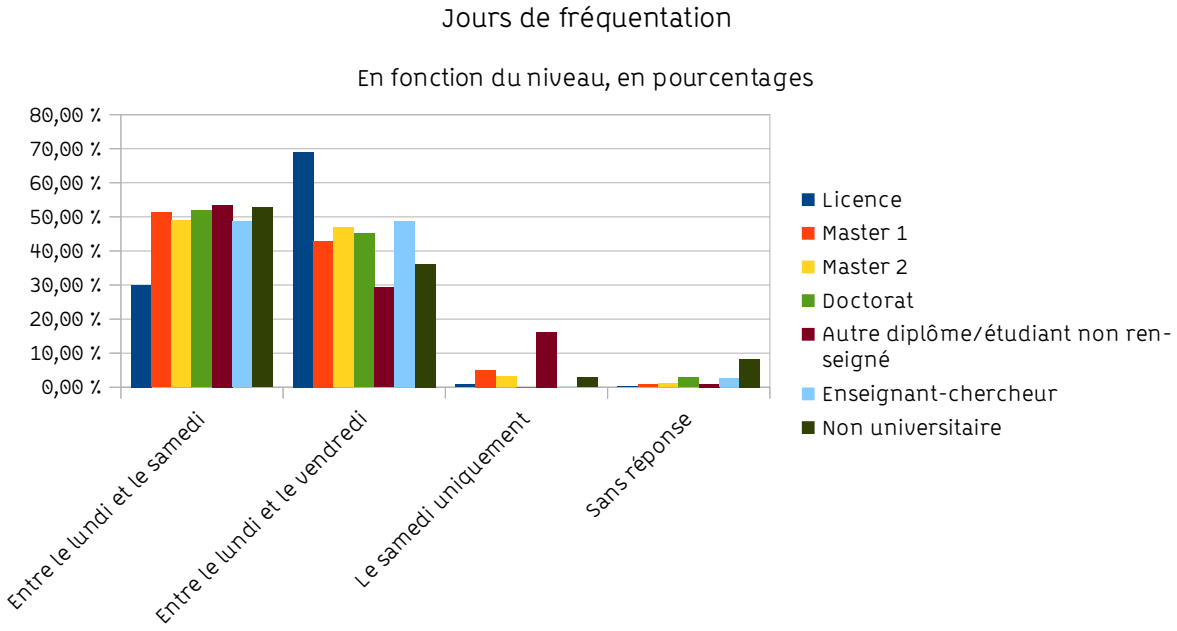
6.1.3.2. Jours de visite

Depuis 2017, la fréquentation de la BULAC le samedi, qui était majoritaire, a diminué : 55,2 % des répondants fréquentent la bibliothèque seulement en semaine (+8,2 %). La fréquentation du samedi est portée par les lecteurs qui se rendent à la bibliothèque sur l'ensemble des jours ouvrables (40,7 %, – 10,3 %) ou le samedi seulement (3,1 %, +1,1 %). La fréquentation le samedi étant plus particulièrement privilégiée par les lecteurs non-orientalistes, habitants du quartier, cette donnée confirme l'évolution des habitudes de fréquentation au regard du déclin de cette proportion du public. La venue à la BULAC le samedi n'est, pour autant, que rarement détachée d'une fréquentation en semaine.

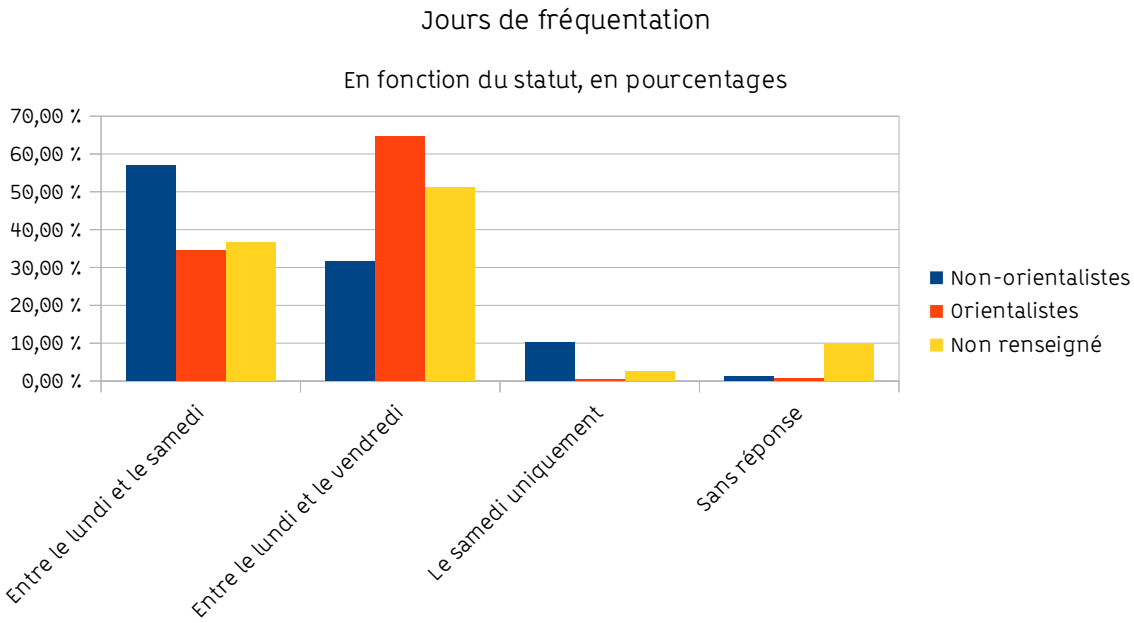


De tous les types universitaires de publics, les étudiants en licence sont les moins susceptibles de se déplacer le samedi : ils fréquentent surtout la bibliothèque entre le lundi et le vendredi (69 %), c'est-à-dire durant les journées consacrées aux cours à l'Inalco. Les autres publics fréquentent plus particulièrement la bibliothèque sur l'ensemble des jours ouvrables, dans une proportion portée entre 48,7 % (enseignants-chercheurs) et 53,5 % (autre diplôme). Ce dernier public a ceci de spécifique qu'il se rend à la bibliothèque le samedi exclusivement dans une proportion bien plus importante que les autres catégories universitaires : pour des étudiants inscrits dans des établissements qui n'ont pas de lien institutionnel avec la BULAC, cette

dernière peut jouer un rôle de bibliothèque de week-end si les autres établissements qu'ils fréquentent sont fermés à cette occasion.



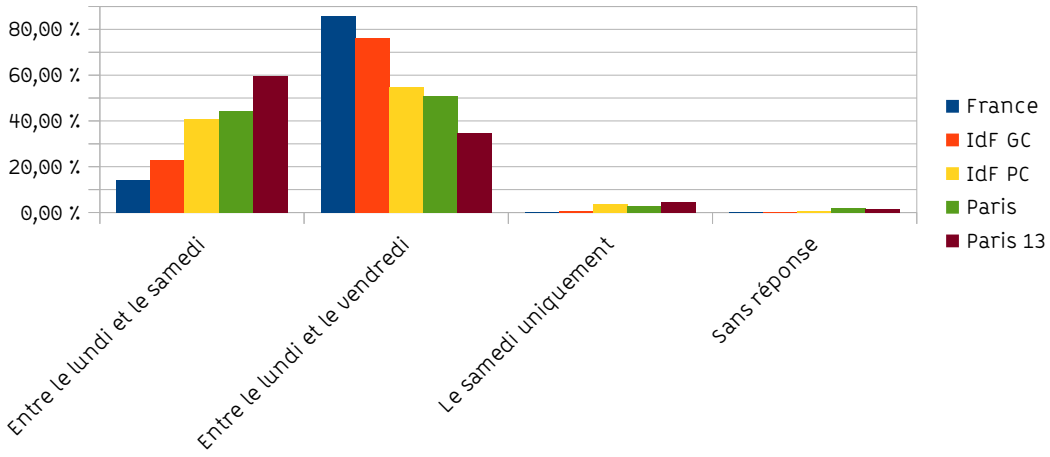
On retrouve la même organisation dans la fréquentation entre orientalistes et non-orientalistes ; ces derniers sont plus représentés sur l'entièreté des jours ouvrables (57 %) ou le samedi uniquement (10,3 %) tandis que les orientalistes sont plus susceptibles de fréquenter la BULAC en semaine (64,5 %). Surtout, les orientalistes ont tous une fréquentation de la bibliothèque qui s'inscrit dans l'organisation hebdomadaire du travail, et ne fréquentent pas la BULAC le samedi exclusivement (0,3 %).



La fréquentation selon le lieu de résidence recoupe logiquement ces données : la proximité du domicile à la BULAC rend possible une fréquentation le samedi, jour où les habitants du 13e arrondissement sont proportionnellement les plus représentés (59,6 % se rendent à la bibliothèque sur l'ensemble des jours ouvrables, et 4,4 % le samedi uniquement) tandis que les habitants de la Grande Couronne sont les moins susceptibles de se déplacer ce jour-là (76,2 % fréquentent la bibliothèque en semaine). Chaque degré de proximité supplémentaire accroît la proportion de réponses incluant le samedi comme jour de fréquentation : les raisons de cette fréquentation tiennent en grande partie à la corrélation qu'on a observée entre lieu de résidence et profil universitaire, mais il ne faut pas pour autant sous-estimer le désagrément que peut causer pour un lecteur un déplacement important sur un jour supposément consacré au repos. À ce titre, il est important de prendre en compte les autres motifs de déplacement en semaine – se rendre sur le lieu d'études ou de travail – qui rendent possible une visite de la bibliothèque par la même occasion.

Jours de fréquentation

En fonction du lieu de résidence, en pourcentages



On peut en conclure que, pour les publics-cibles de la BULAC, l'attractivité de la bibliothèque ne justifie pas à elle seule le déplacement ; elle participe d'un faisceau de motifs de déplacement liés au travail et aux études.

6.1.3.3. Horaires

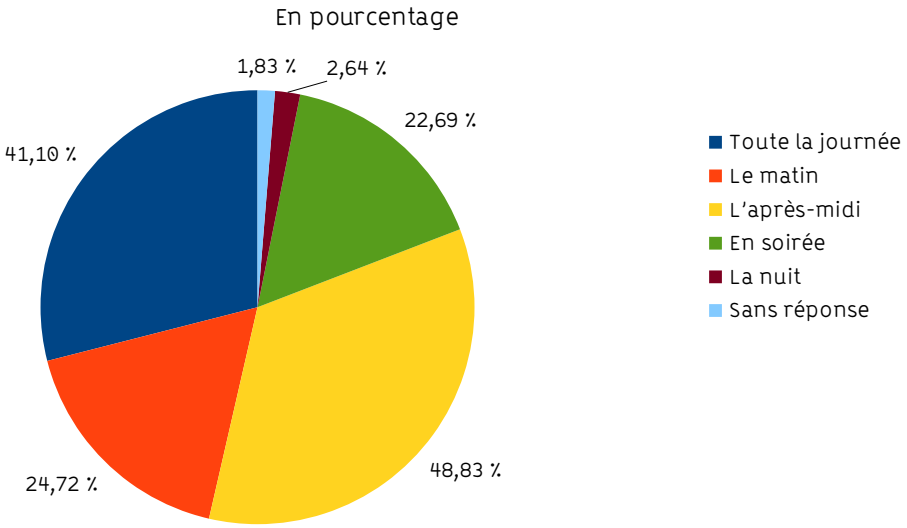
Les réponses à la question « En règle générale, vous fréquentez la BULAC (horaires)… » ont nécessité un traitement particulier : les lecteurs pouvaient citer tous les horaires auxquels ils se rendent à la bibliothèque, ce qui a donné des résultats très divers, et peu lisibles, en fonction des croisements possibles. Pour assurer la lisibilité des résultats, on a rassemblé les réponses en fonction des grandes catégories d'horaires (« toute la journée », « le matin », « l'après-midi », « en soirée », « la nuit »). Les chiffres de la catégorie « toute la journée » ont ensuite été additionnés à ceux de toutes les autres catégories (hormis « la nuit »), partant du principe qu'un lecteur fréquente la bibliothèque sur l'ensemble des horaires d'ouverture la fréquente

également sur chaque horaire particulier. Les résultats finaux donnent ainsi des pourcentages qui dépassent fréquemment les 100 %.

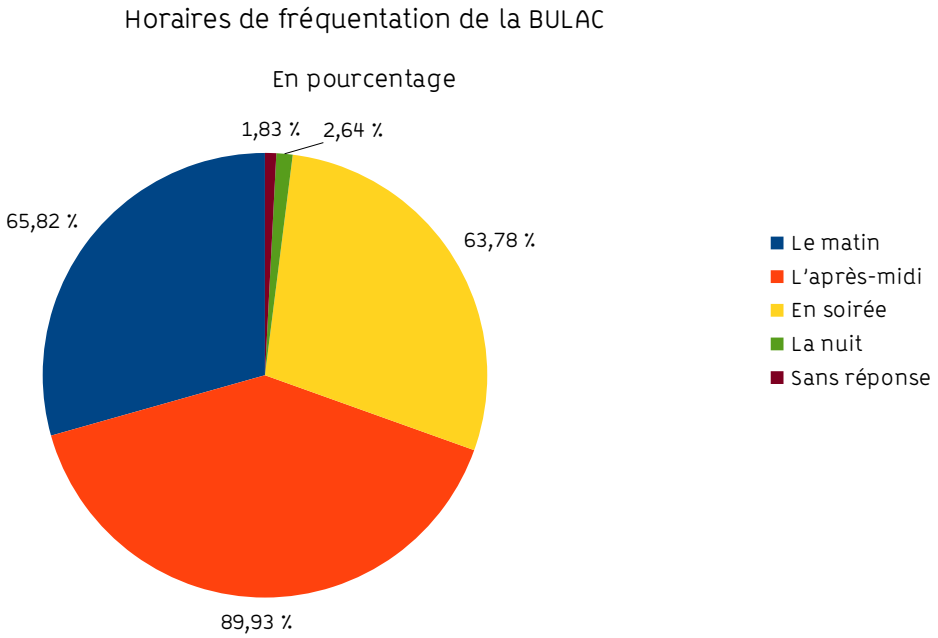
La fréquentation de la bibliothèque sur les différentes plages horaires apparaît équilibrée, avec deux habitudes majoritaires qui consistent à fréquenter la BULAC toute la journée (41,1 %) ou l'après-midi (48,3 %). Les habitudes ont évolué depuis 2017, avec surtout une baisse de la proportion de répondants déclarant venir toute la journée (- 10,9 %) ; si on compare les pourcentages cumulés des habitudes de fréquentation, on constate une baisse de 11,2 % du total, qui indique des usages moins variés de la bibliothèque qu'avant. Cette évolution peut être une conséquence de la période épidémique comme un signe d'une habitude plus affirmée des répondants qui fixent des périodes de visite spécifiques.

La fréquentation le matin est également moins plébiscitée qu'en 2017 (24,7 %, – 4,3 %) tandis que la fréquentation en soirée se maintient (22,7 %, – 0,3 %) ; les visites des répondants à la BULAC s'équilibrent autour de la plage horaire de l'après-midi. La fréquentation au long de la journée apparaît ainsi comme une parabole, croissante jusqu'au pic de l'après-midi avant de décroître progressivement jusqu'à la fin de la soirée. La bibliothèque de nuit est fréquentée par un nombre restreint mais stable de répondants (2,6 %, + 0,6 %), du fait de l'accès limité à certaines catégories universitaires.

Horaires de fréquentation de la BULAC

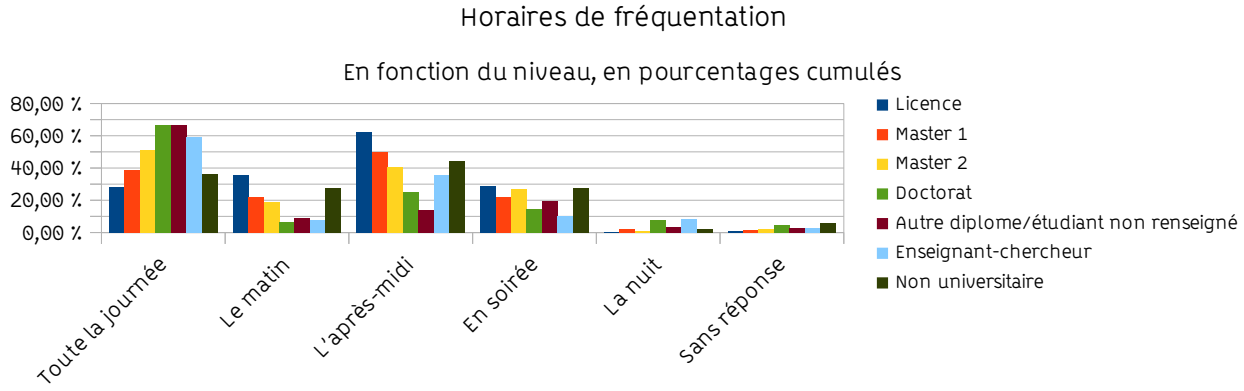


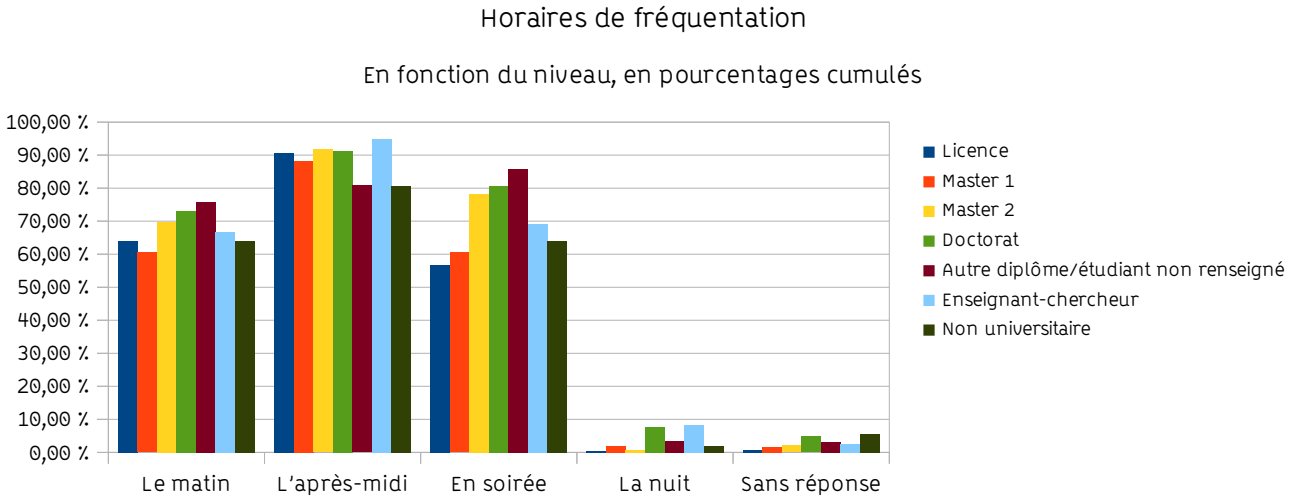
Si l'on cumule les horaires particuliers avec la catégorie « toute la journée », on constate que les plages d'ouverture étendues de la BULAC sont exploitées par la majorité des lecteurs. 89,9 % des répondants fréquentent la bibliothèque l'après-midi, tandis que le matin et la soirée drainent respectivement 65,8 % et 63,8 % des répondants.



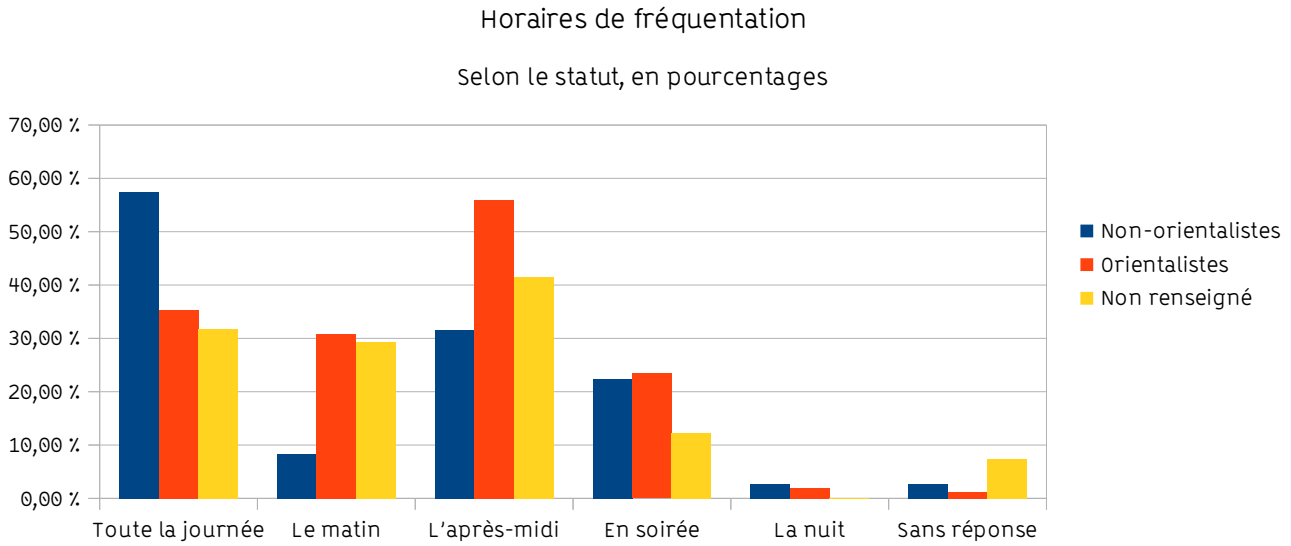
Les différents profils universitaires affichent des habitudes de fréquentation variables : les étudiants en licence privilégient ou en master 1 privilégient des plages spécifiques de fréquentation là où les chercheurs et les étudiants dans un « autre diplôme » sont plus susceptibles de fréquenter la bibliothèque toute la journée.

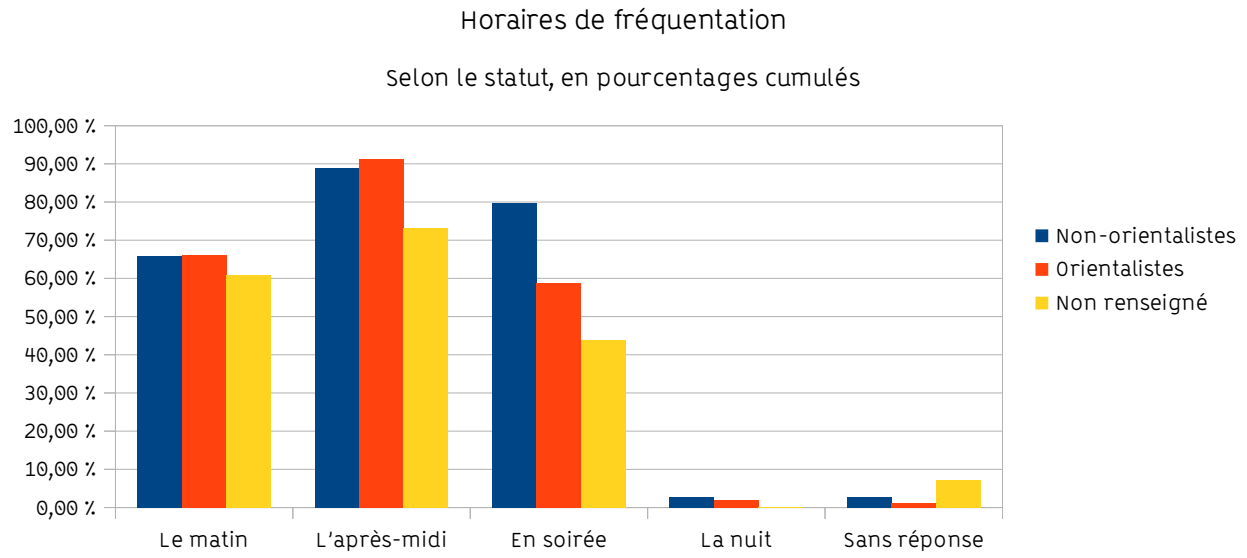
La fréquentation l'après-midi est d'une importance équivalente pour l'ensemble des catégories, dans une proportion allant de 80,5 % chez les non-universitaires à 94,9 % chez les enseignants-chercheurs ; en revanche, la fréquentation de la bibliothèque le matin ou en soirée est plus forte chez les masters 2 (69,8 % et 78,1 %), doctorants (73,1 % et 80,8 %) et étudiants dans un autre diplôme (75,8 % et 80,8 %) que pour les autres catégories ; étudiants en licence, master 1 et enseignants-chercheurs fréquentent moins la bibliothèque sur les plages horaires extrêmes. La bibliothèque de nuit est logiquement plébiscitée par les doctorants (7,6 %) et enseignants-chercheurs (8,2 %) ; la présence de réponses de la part de catégories universitaires qui n'ont pas accès à cette offre laisse cependant penser qu'un certain nombre de lecteurs associent l'horaire « nuit » à la fin de la soirée, malgré la précision « après 22 h » dans le questionnaire.





Les non-orientalistes affichent des habitudes de fréquentation semblables à celles des étudiants dans un « autre diplôme », ce qui est cohérent considérant que les deux catégories de profil se recoupent ; ainsi, les non-orientalistes sont plus susceptibles de fréquenter la bibliothèque sur un éventail large d'horaires (57,4 % fréquentent la BULAC toute la journée) tandis que les orientalistes sont plus attachés à des horaires spécifiques, en particulier le matin (30,8 %) et l'après-midi (56 %). En additionnant les plages horaires, la principale différence entre les deux profils apparaît surtout être la fréquentation en soirée, plus forte chez les non-orientalistes (79,9 %) que chez les orientalistes (58,8 %). La fréquentation le matin et l'après-midi sont équivalentes pour les deux profils, de même que la bibliothèque de nuit ; il faut ici tenir compte de la possible confusion quant à cet horaire de la part d'un public non-orientaliste moins bien renseigné sur les offres de la BULAC.

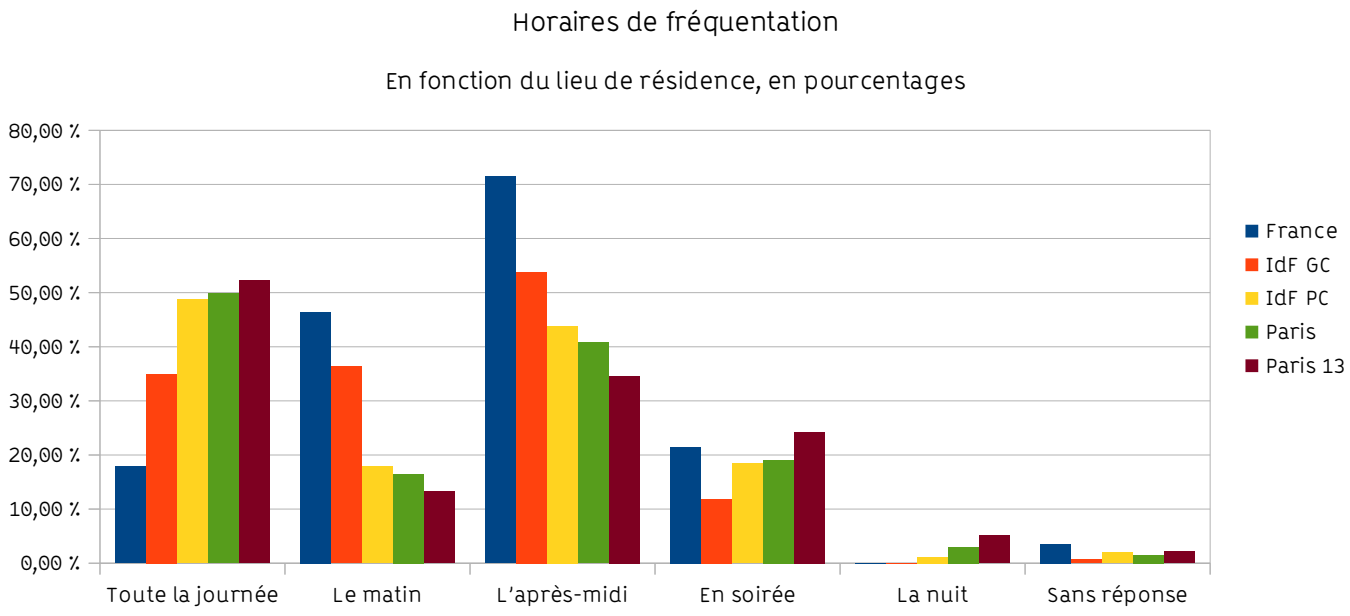


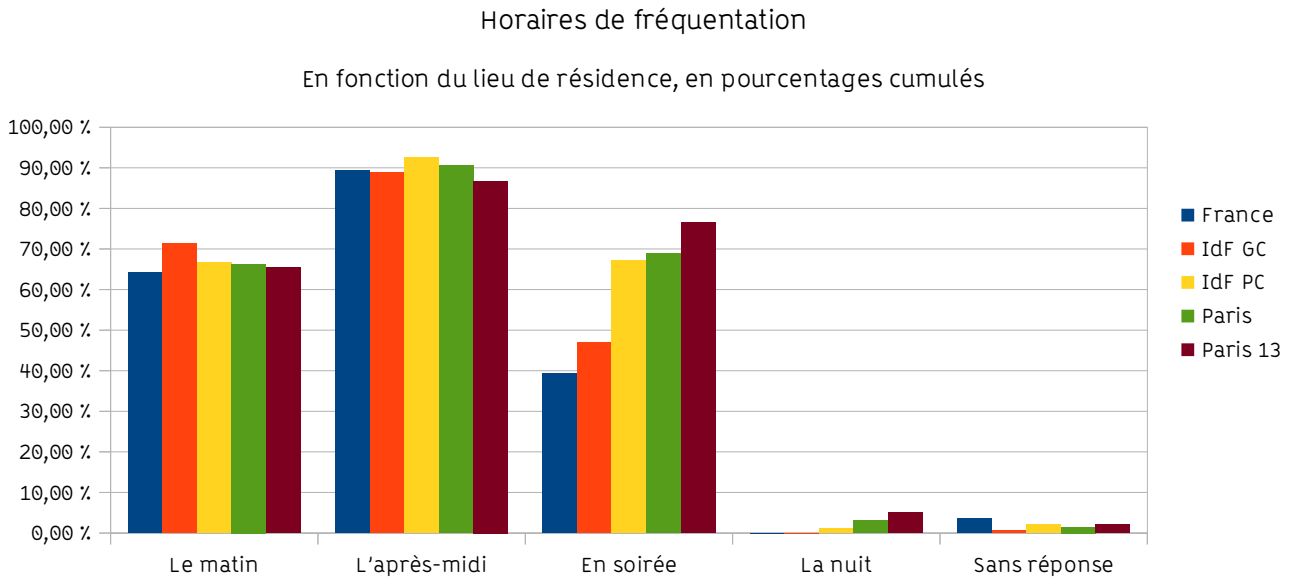


Les plages horaires de fréquentation privilégiées varient selon la distance à la bibliothèque : les répondants domiciliés en Grande Couronne francilienne fréquentent la bibliothèque le matin (36,4 %) et l'après-midi (53,9 %) dans une plus forte proportion que les autres lecteurs, et délaissent la bibliothèque le soir (11,9 %), ce qui réduit leur fréquentation sur l'ensemble de la journée (35 %). À l'inverse, plus les répondants vivent près de la BULAC, plus ils sont à même de fréquenter la bibliothèque à plusieurs horaires distincts (52,2 % des habitants du 13e arrondissement visitent la bibliothèque toute la journée) et délaissent la fréquentation selon des plages exclusives.

Si, après cumul, la fréquentation le matin ou l'après-midi est équivalente pour tous les profils, ce sont les lecteurs au temps de déplacement le plus faible qui restent à la bibliothèque en soirée (67,2 % des habitants de la Petite Couronne, 68,9 % des Parisiens et 76,5 % des habitants du 13e arrondissement) et qui fréquentent le plus la bibliothèque de nuit (5,2 % des habitants du 13e, catégorie nulle chez les répondants domiciliés en Grande Couronne). Le

temps de déplacement constitue ainsi un véritable enjeu pour pouvoir bénéficier des horaires étendus de la bibliothèque.



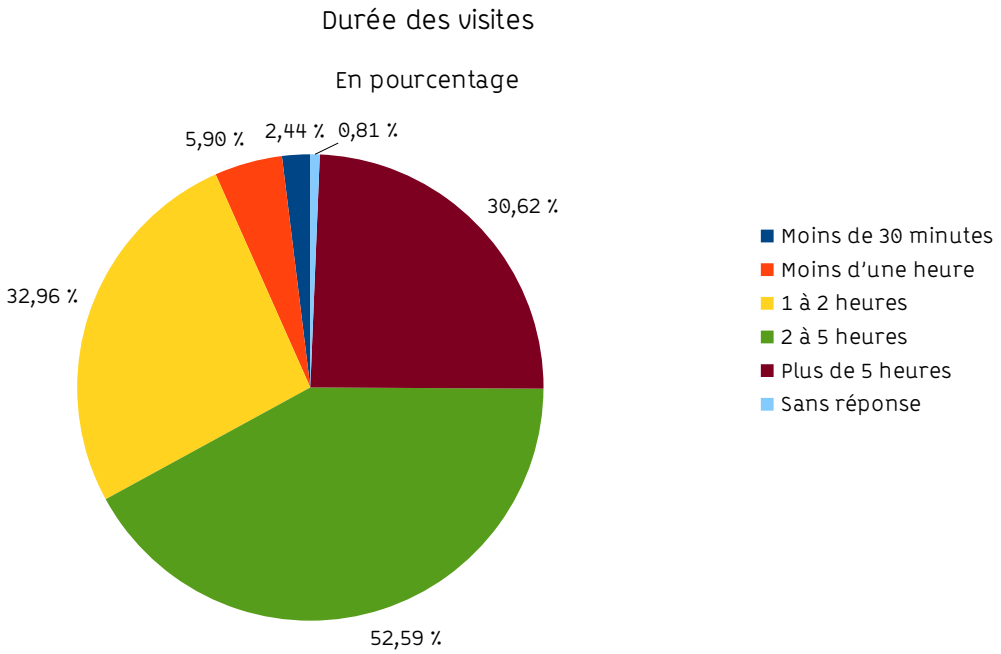


6.1.3.4. Durée des visites

Comme pour les critères précédents, les participants à l'enquête avaient ici le choix entre plusieurs réponses ; par conséquent, l'addition des pourcentages de chaque réponse peut dépasser les 100 %. Cependant, la durée des visites est moins variable que ne le sont les horaires de fréquentation : le taux de réponse global est de 125,3 %. Pour certaines catégories, les pourcentages totaux indiquent la diversité des habitudes : les étudiants en licence sont le public qui varie le plus la durée de ses visites (130,2 % de réponses) tandis que les enseignants-chercheurs manifestent des

habitudes très cadrées (100 % de réponses). Il y a une corrélation nette entre l'avancée dans les études universitaires et la fixité des habitudes. Les orientalistes varient de même plus leurs usages horaires de la BULAC que les non-orientalistes (130,2 % contre 110 % de réponses) ; enfin, la proximité à la bibliothèque influence également une plus grande fixité de la fréquentation.

Par rapport à l'enquête de 2017, la proportion de visites longues – de plus de cinq heures – a fortement baissé et ne concerne plus que 30,5 % des répondants (- 11,5 %). Les lecteurs privilégient désormais des durées de visite d'une à deux heures (33 %, + 5 %) et, surtout, de deux à cinq heures qui sont la durée de visite la plus déclarée (52,6 %, + 6,6 %). Le taux de visites durant moins d'une heure reste faible mais stable : 5,90 % des répondants déclarent rester moins d'une heure lors de leur visite (-0,1 %) et 2,5 % moins de trente minutes (-0,6 %). Dans l'ensemble, la grande majorité des lecteurs se rendent à la bibliothèque pour y rester plusieurs heures et travailler sur place.

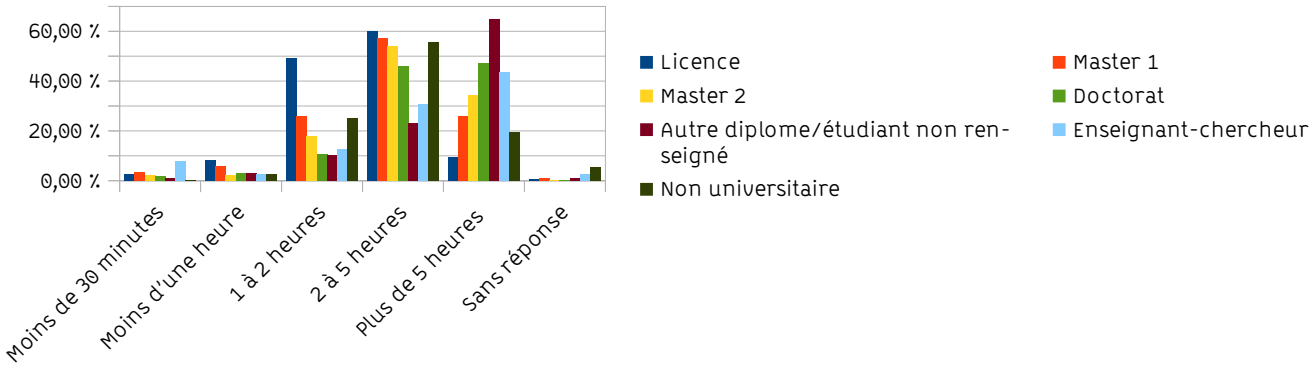


Le niveau d'études ou de recherche est significativement corrélé à la durée des visites : les niveaux les moins avancés privilégient les durées de fréquentation les plus courtes, à l'exception des visites de moins de trente minutes pour lesquelles ce sont les enseignants-chercheurs qui sortent du lot (7,7 %), un temps qu'ils mettent sans doute à profit pour réaliser leurs emprunts. Les étudiants en licence et en master sont ainsi plus représentés pour les durées de visite entre trente minutes et cinq heures, avec une importance décroissante en fonction de l'avancée dans les études. Les répondants inscrits en licence restent majoritairement à la bibliothèque entre une et deux heures (49,2 %) ou entre deux et cinq heures (60 %). À l'inverse, les visites de plus de cinq heures sont graduellement privilégiées par les profils universitaires les plus avancés (47,1 % des doctorants, 43,6 % des enseignants-chercheurs) et par les étudiants dans un autre diplôme (64,7 %). À l'inverse des étudiants en licence ou master qui peuvent suivre des cours à l'Inalco et se rendre à la bibliothèque dans leur temps libre en journée, ce public spécifique vient d'établissements majoritairement

extérieurs au GIP et peut s'organiser pour se rendre à la BULAC sur des périodes horaires sans contraintes larges, que l'on doit mettre en relation avec la fréquentation de la bibliothèque le samedi. Les non-universitaires affichent des habitudes de fréquentation à part, centrées sur un temps de visite relativement long (55,6 % restent entre deux et cinq heures) dont les extrêmes sont équivalents (25 % restent entre une et deux heures, 19,4 % restent plus de cinq heures).

Durée des visites

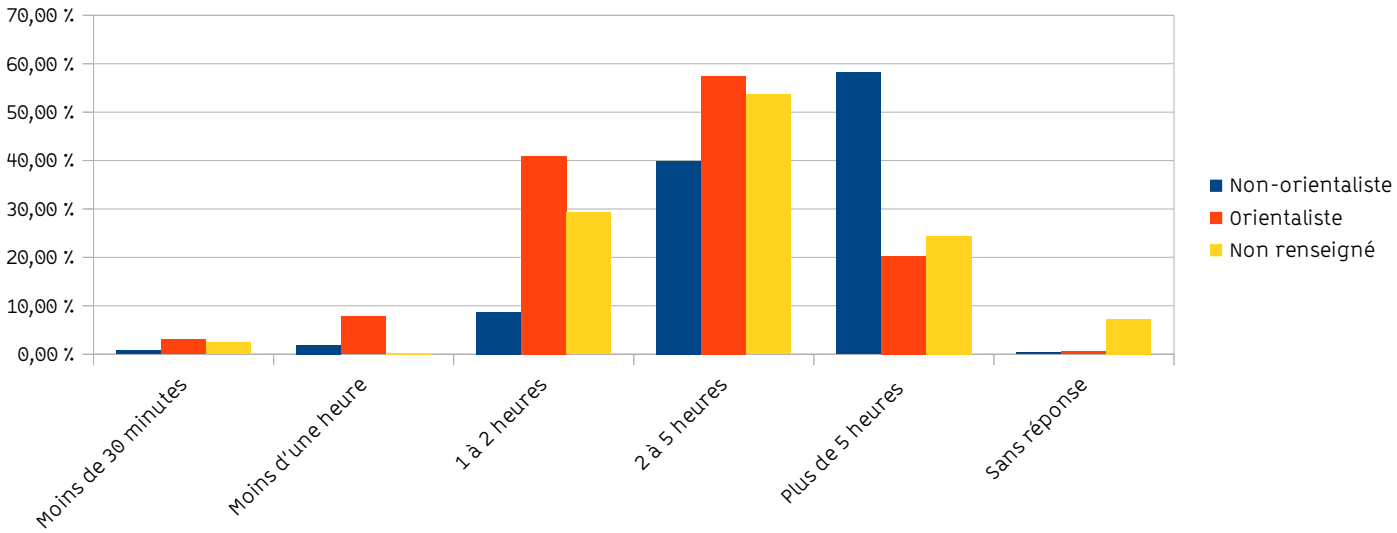
En fonction du niveau, en pourcentages



La même corrélation entre profils et usages se retrouve dans la distinction entre orientalistes et non-orientalistes : ces derniers fréquentent majoritairement la bibliothèque sur des périodes longues (39,9 % entre deux et cinq heures, 58,2 % plus de cinq heures) tandis que les orientalistes sont plus susceptibles de visites plus courtes au sein de la BULAC (7,8 % moins d'une heure, 40,9 % entre une et deux heures, 57,4 % entre deux et cinq heures, seulement 20,3 % restent plus de cinq heures).

Durée des visites

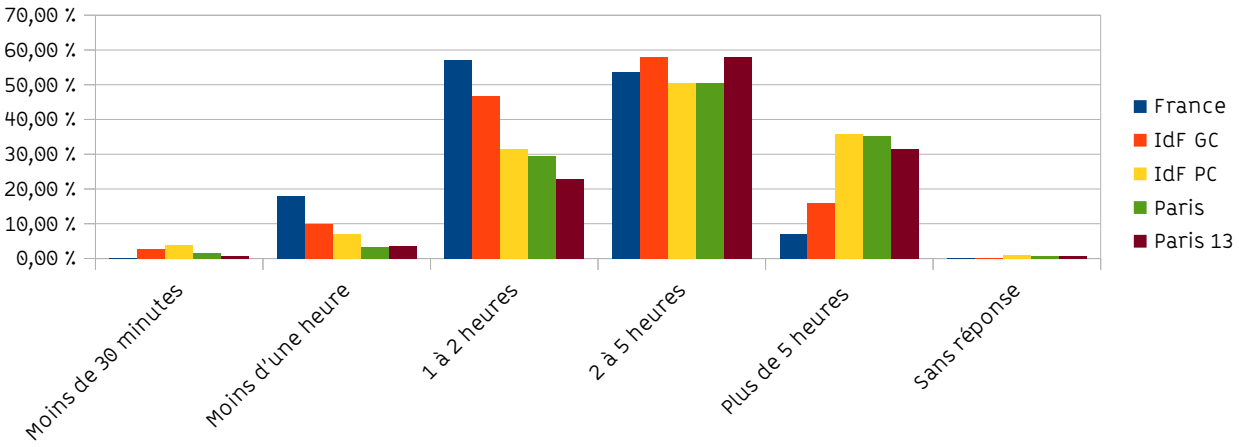
Selon le statut, en pourcentages



Les répondants domiciliés à proximité de la BULAC sont également significativement plus susceptibles de fréquenter la bibliothèque par des visites plus longues. Les répondants domiciliés en Grande Couronne francilienne sont plus portés vers des visites de moins d'une heure (9,8 %) ou d'une à deux heures (46,9 %) tandis que les visites de plus de cinq heures sont surtout le fait des habitants de la Petite Couronne (37,7 %), de Paris (35,2 %) et du 13e arrondissement (31,6 %). Les visites durant entre deux et cinq heures, en revanche, apparaissent comme une habitude commune à tous les profils dans des proportions équivalentes.

Durée de fréquentation

En fonction du lieu de résidence, en pourcentages

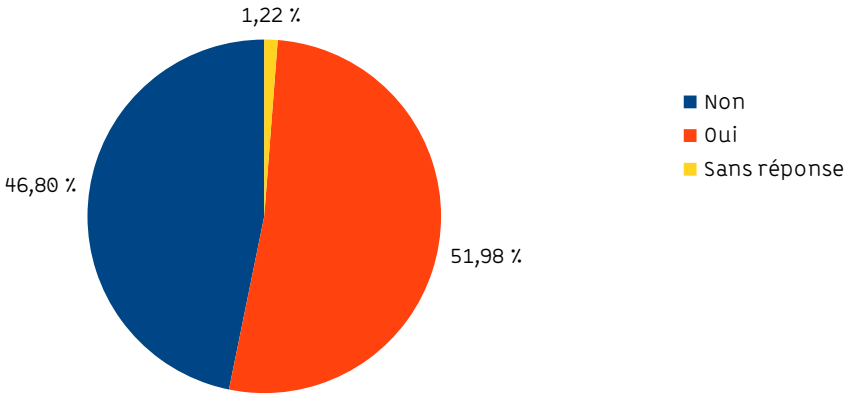


6.1.3.5. Fréquentation d'autres bibliothèques

Depuis 2017, la fréquentation de la BULAC comme bibliothèque unique a considérablement augmenté et concerne près de la moitié des répondants : 46,8 % ne fréquentent pas d'autres bibliothèques (+7,8 %). La faible majorité de lecteurs faisant usage d'autres institutions (52 %, – 7 %) tient certainement à l'évolution constatée des profils des lecteurs : les publics-cibles de la bibliothèque sont plus susceptibles de trouver la documentation qui les intéresse et, du fait de l'amplitude horaire large de la BULAC, n'ont pas intérêt à se rendre dans d'autres établissements. Ces chiffres récompensent donc la capacité de la bibliothèque à répondre aux attentes et besoins de son lectorat privilégié.

Fréquentation d'autres bibliothèques

En pourcentage

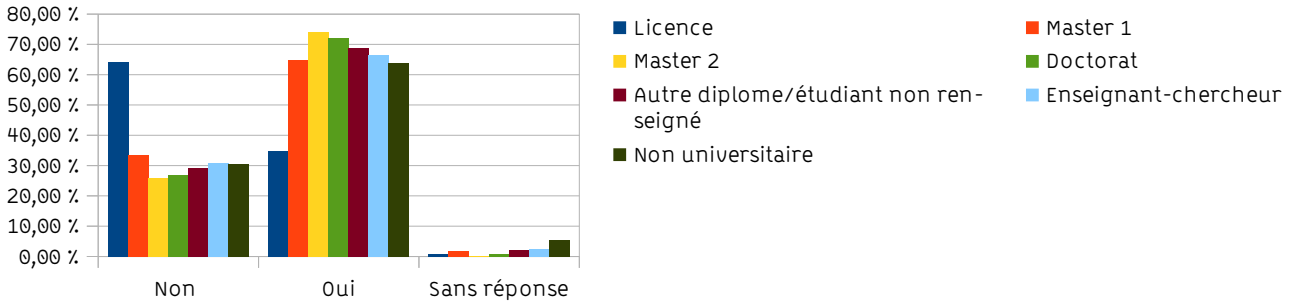


Les principales autres bibliothèques renseignées par les répondants sont : la Bibliothèque nationale de France (160 réponses), la BPI (83), la BU des Grands Moulins (79), la BSG (64), la BSB (63 et la BIS (59).

Le profil des étudiants en licence se détache clairement : ces répondants, pour l'immense majorité étudiants à l'Inalco, ne fréquentent pour la plupart pas d'autres bibliothèques (64,3 %). Il s'agit du seul profil universitaire à majoritairement fréquenter exclusivement la BULAC : les autres profils fréquentent d'autres institutions dans une proportion allant de 63,9 % chez les non-universitaires à 74 % chez les étudiants en master 2.

Fréquentation d'autres bibliothèques

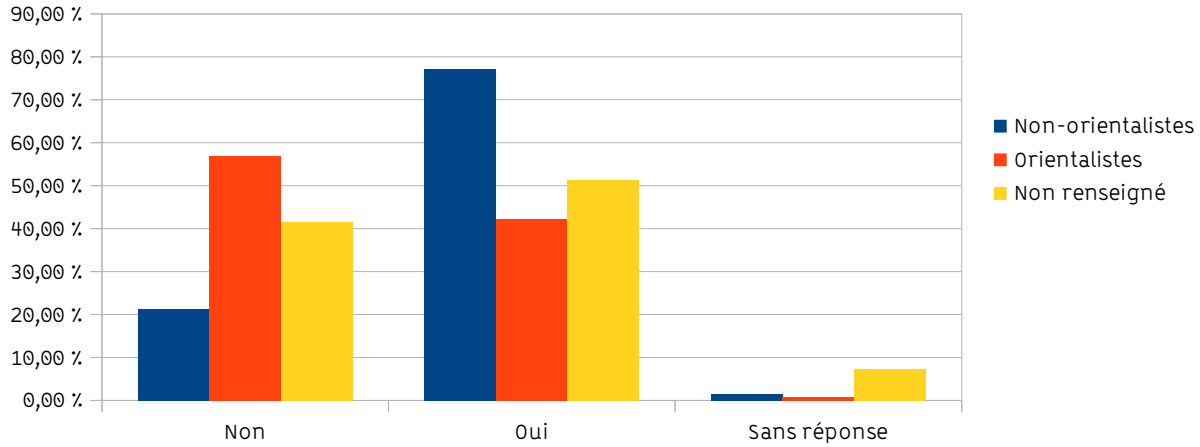
En fonction du niveau, en pourcentages



Les orientalistes ont plutôt tendance à fréquenter exclusivement la BULAC (57 %) ; en revanche, les non-orientalistes sont pour la grande majorité des lecteurs d'autres bibliothèques (77,2 %). Comme on l'a supposé plus haut, ces chiffres confirment que la BULAC joue un rôle essentiel pour les orientalistes, principalement du point de vue de l'accès aux collections, tandis que les non-orientalistes sont libres d'aller travailler dans d'autres bibliothèques en fonction de leurs disponibilités.

Fréquentation d'autres bibliothèques

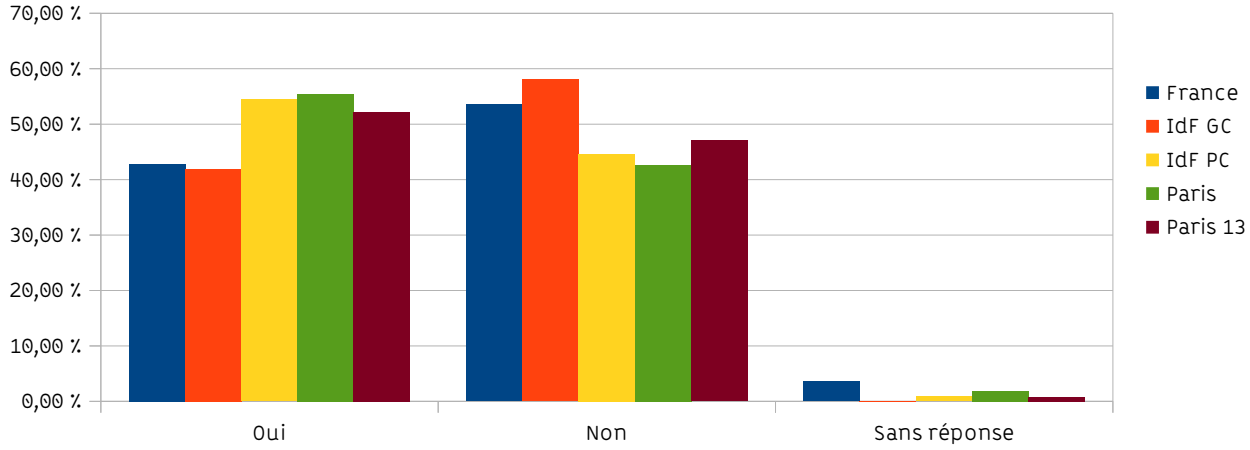
En fonction du statut, en pourcentages



Le lieu de résidence, en revanche, ne semble pas avoir d'influence réelle sur la fréquentation d'autres bibliothèques, qui est globalement au même niveau pour chacun des profils ; les répondants domiciliés en Grande Couronne sont certes plus susceptibles de ne fréquenter que la BULAC (58 %), mais on a établi que ces profils sont surtout composés d'étudiants en licence et d'orientalistes, ce qui doit conduire à nuancer cette lecture.

Fréquentation d'autres bibliothèques

En fonction du lieu de résidence, en pourcentages



6.2. USAGES

Dans cette partie, on ne procédera à un croisement des données en fonction du lieu de résidence que pour interroger les réponses à la question « Vous venez à la BULAC pour… », partant du principe que la distance à la bibliothèque n'a pas nécessairement d'influence sur les pratiques au sein de la bibliothèque une fois qu'on a établi les raisons pour lesquelles les répondants s'y rendent. On continue à prendre en compte le profil universitaire et le statut relatif aux collections et missions de la bibliothèque.

6.2.1. Usages de la bibliothèque

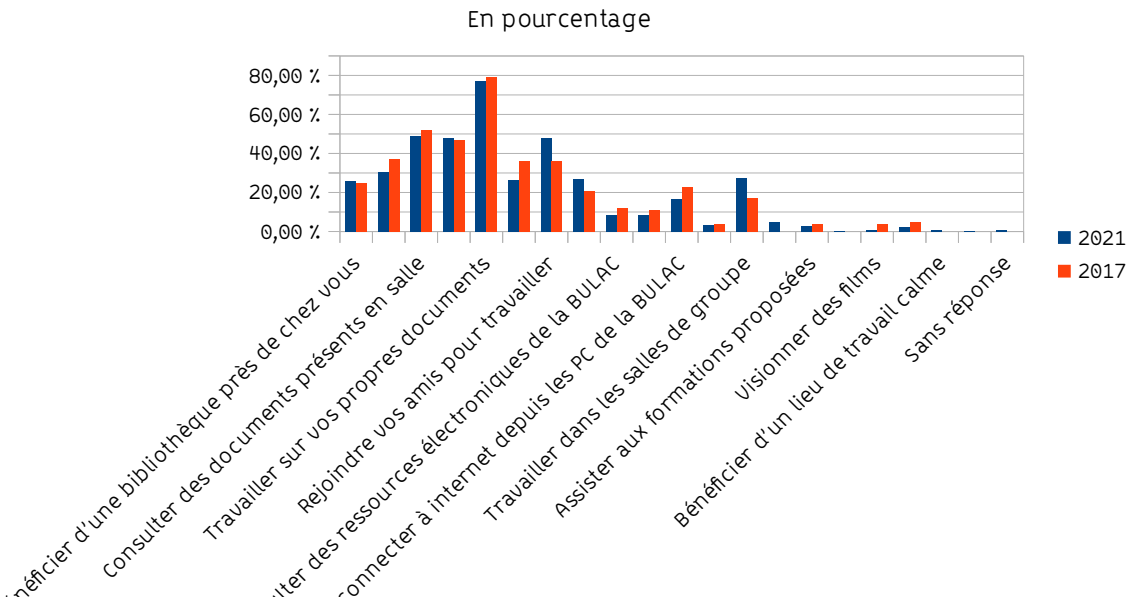
Dans l'ensemble, les usages principaux de la bibliothèque – qui fonctionnent comme des motifs de venue, renseignés par la question « Vous venez à la BULAC pour… » – conservent la même importance que lors de l'enquête de 2017, avec des fluctuations sur la proportion de certaines réponses qui indiquent les évolutions de l'usage fait d'une bibliothèque universitaire en quatre ans. À ce titre, il semble que l'importance de la bibliothèque comme lieu de travail ait pris le dessus sur l'offre documentaire. La proximité de la bibliothèque au domicile est toujours citée par 25 % des répondants ; la fréquentation d'un lieu de rencontre avec des collègues ou des camarades de travail est un motif plus important qu'auparavant, puisque 27,6 % des répondants déclarent venir à la BULAC pour travailler dans des salles de groupes, dont le succès est croissant (+10,6 %), ce qui confirme l'impact de l'ouverture des salles à la réservation depuis 2017 ; 47,7 % des répondants viennent pour rejoindre des amis pour travailler (+11,7 %).

Du fait de l'importance des répondants inscrits en licence, qui sont moins susceptibles d'y recourir que les chercheurs, l'offre documentaire séduit moins qu'avant : 30,6 % des répondants viennent pour consulter des documents des magasins (- 6,4 %), et 48,9 % des documents en libre accès (- 3,1 %). Les lecteurs privilégient toujours le travail sur leurs propres documents, usage le plus cité (77,1 %, – 1,9 %), et sollicitent peu les différents services de la bibliothèque : 8,4 % viennent pour obtenir des renseignements bibliographiques (- 2,6 %), 8,7 % pour consulter les ressources électroniques (- 3,4 %), 26,1 % pour utiliser les espaces de reprographie (- 9,9 %). La formation est également moins sollicitée, avec 2,6 % des répondants qui viennent pour des formations (- 1,4 %) et 2,4 % qui utilisent les postes d'autoformation en langue (- 2,6 %). Les usages propres à la mezzanine demeurent ainsi minoritaires, mais sont le fait d'un cercle fidèle de lecteurs.

L'offre informatique ne séduit pas non plus, avec 16,8 % des répondants qui se connectent à internet depuis les postes de la BULAC (- 6,2 %) et 3,4 % qui utilisent les logiciels installés (- 0,6 %) ; en revanche, les répondants utilisent plus qu'avant leur propre équipement informatique (26,7 %, + 5,7 %), l'autonomie numérique étant désormais majoritaire.

Si cette dernière donnée est certainement appelée à évoluer avec la mise en place de nouveaux ordinateurs portables après la réalisation de l'enquête, l'évolution de ces usages rejoint un mouvement plus général à l'œuvre dans les bibliothèques où l'un des enjeux principaux est d'offrir un espace de travail adapté pour des lecteurs plus autonomes qu'avant et moins intéressés par les collections et l'offre documentaire ou de services de l'établissement. Pour autant, une proportion non négligeable de lecteurs continue à solliciter ces services : il y a donc un véritable enjeu à en assurer la pérennité, en particulier pour des lecteurs attachés aux collections traditionnelles de la bibliothèque et moins à l'aise avec l'environnement numérique.

Usages de la BULAC en 2017 et 2021



	2021	2017	Différence
Bénéficier d'une bibliothèque près de chez vous	25,64 %	25,00 %	0,64 %
Consulter des documents conservés en magasin	30,62 %	37,00 %	-6,38 %
Consulter des documents présents en salle	48,93 %	52,00 %	-3,07 %
Emprunter des documents	47,81 %	47,00 %	0,81 %
Travailler sur vos propres documents	77,11 %	79,00 %	-1,89 %
Photocopier, imprimer, numériser	26,14 %	36,00 %	-9,86 %
Rejoindre vos amis pour travailler	47,71 %	36,00 %	11,71 %
Vous connecter à internet avec votre propre équipement	26,65 %	21,00 %	5,65 %
Consulter des ressources électroniques de la BULAC	8,65 %	12,00 %	-3,35 %
Obtenir des renseignements bibliographiques	8,44 %	11,00 %	-2,56 %
Vous connecter à internet depuis les PC de la BULAC	16,79 %	23,00 %	-6,21 %
Utiliser les logiciels installés sur les PC de la BULAC	3,36 %	4,00 %	-0,64 %
Travailler dans les salles de groupe	27,57 %	17,00 %	10,57 %
Visiter une exposition, assister à un événement culturel	4,98 %		
Assister aux formations proposées	2,64 %	4,00 %	-1,36 %
Se reposer	0,31 %		
Visionner des films	0,61 %	4,00 %	-3,39 %
Utiliser les postes d'autoformation en langue	2,44 %	5,00 %	-2,56 %
Bénéficier d'un lieu de travail calme	0,81 %		
Bénéficier d'horaires étendus	0,41 %		
Sans réponse	0,51 %		

Les différences d'usages entre les différents profils tendent surtout à tracer une séparation entre publics-cibles universitaires et orientalistes, qui sont plus intéressés par les collections et ressources de la bibliothèque, là où les publics annexes viennent surtout pour bénéficier d'un lieu de travail ouvert.

On observe des variations d'usages très importantes selon les différents profils universitaires : les étudiants inscrits dans un autre diplôme sont particulièrement intéressés par la proximité que peut offrir la bibliothèque à leur domicile (40,4 %), mais n'accordent pas d'importance particulière aux collections et à l'offre documentaire. Ils travaillent surtout sur leurs propres documents (72,7 %) et profitent de l'offre culturelle ou de formation : 4 % déclarent venir pour visiter une exposition, 2 % pour assister à une formation, 3 % pour utiliser les postes d'autoformation et 7 % pour utiliser les logiciels installés. Leurs usages sont significativement différents de ceux des non-universitaires, qui partagent l'intérêt pour l'offre culturelle (8,3 %) ou les postes d'autoformation (5,6 %). Ces derniers viennent surtout pour bénéficier des

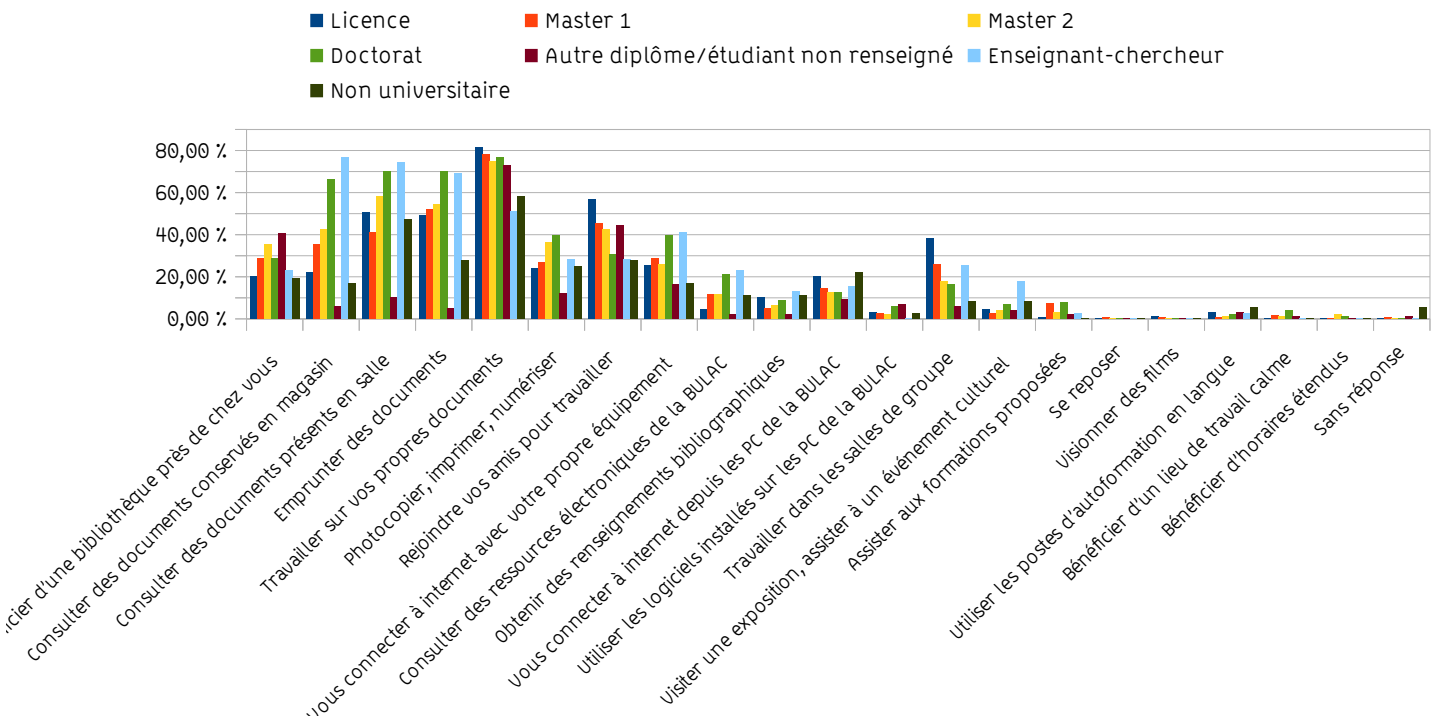
services offerts par la bibliothèque, soit d'ordre documentaire (47,2 % consultent les documents en salle, et 11,1 % viennent pour obtenir des renseignements bibliographiques), soit l'offre numérique : 25 % utilisent les espaces reprographie, 11,1 % consultent les ressources électroniques et 22,2 % se connectent sur les ordinateurs de la BULAC. Les non-universitaires sont ainsi à la fois le public qui utilise le plus les ordinateurs en libre accès et qui utilise le moins son équipement numérique personnel (16,7 %).

Entre les différents niveaux d'études, les différences qu'on observe sont essentiellement liées à des pratiques divergentes des espaces de travail et un intérêt variable pour les collections. Les répondants qui produisent des travaux universitaires de recherche sont plus intéressés que les licences ou enseignants-chercheurs par la proximité de la bibliothèque à leur domicile ; l'enjeu du déplacement est certainement prépondérant pour des étudiants contraints par des dates de rendu de leurs travaux. L'intérêt pour l'offre documentaire est croissante avec l'avancée des études ; les étudiants en licence consultent peu les documents conservés en magasin (21,8 %), tandis que les autres catégories universitaires sont au-dessus de la moyenne sur ce point (de 35,3 % pour les étudiants en master 1 à 76,9 % pour les enseignants-chercheurs). Les documents en libre-accès suscitent plus l'intérêt des étudiants en licence (50,4 %), mais toujours dans une moindre mesure que les niveaux plus avancés, à l'exception des étudiants en master 1 (41,2 %) qui découvrent alors les collections du rez-de-jardin. L'emprunt de documents est de même corrélé au niveau : 49,2 % des étudiants en licence en font usage contre 70,2 % des doctorants et 69,2 % des enseignants-chercheurs. Les ressources électroniques et collections en ligne connaissent le même succès chez les profils de chercheurs : ces derniers privilégient l'utilisation de leur propre matériel informatique (41 % des enseignants-chercheurs, qui consultent à 23,1 % les ressources électroniques). À l'inverse, le travail sur ses propres documents est décroissant avec l'avancée dans les études : 81,6 % des étudiants en licence sont concernés, contre 51,3 % des enseignants-chercheurs.

L'utilisation de la BULAC comme lieu de travail en groupe est privilégiée par les niveaux moins avancés : les étudiants en licence déclarent à 56,5 % rejoindre leurs amis pour travailler et à 38,2 % travailler dans les salles de groupe, usages pour lesquels ils sont le public le plus prolifique. De même, les jeunes étudiants sont les plus à même d'utiliser la bibliothèque comme lieu de repos ou pour un usage non scolaire ; seuls les étudiants en licence ou master 1 déclarent se reposer ou visionner des films à la BULAC. L'offre culturelle intéresse de façon équivalente toutes les catégories, à l'exception des enseignants-chercheurs qui sont de loin les usagers les plus intéressés (18 %) ; la formation, enfin, est surtout plébiscitée par des étudiants en master ou doctorat, malgré l'offre de formation « boîte à outils » proposée aux étudiants en licence ; il est probable que ces derniers ne prennent pas en compte ces séances dispensées dans un circuit universitaire, et en présence d'un professeur.

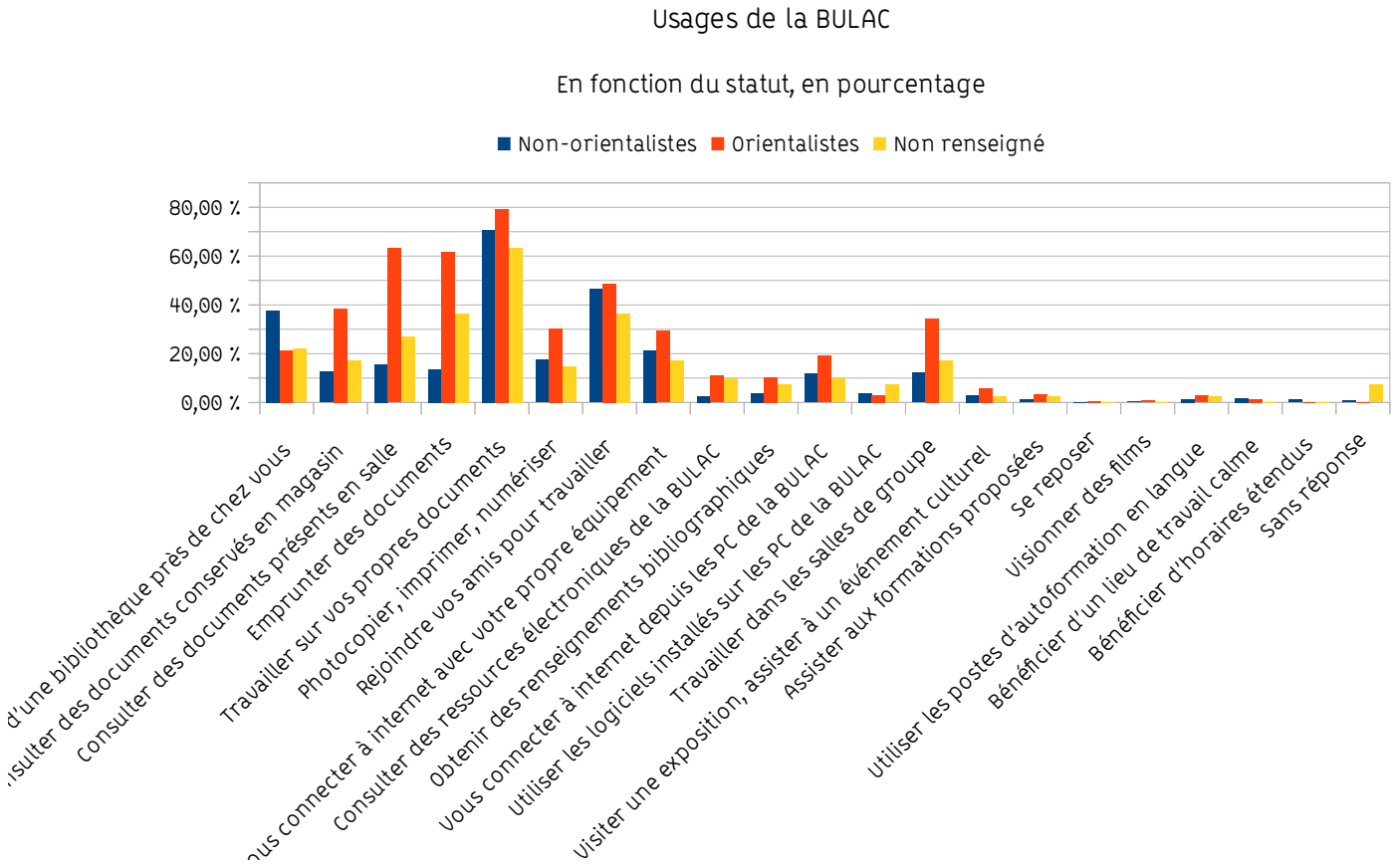
Usages de la BULAC

En fonction du niveau d'études/de recherche, en pourcentages



La comparaison entre orientalistes et non-orientalistes montre surtout que les premiers ont des usages bien plus divers de la bibliothèque que les seconds : les pourcentages cumulés des différentes réponses montent à 464,4 % chez les orientalistes contre 279,5 % chez les non-orientalistes.

L'écart est particulièrement concernant l'accès à et l'utilisation des collections et ressources mises à disposition par la bibliothèque : les orientalistes consultent les documents en magasin pour 38,4 % d'entre eux et ceux en salle pour 63,2 %, contre 12,5 % et 15,6 % des non-orientalistes. Les usages communs de la bibliothèque sont ceux qui concernent le travail en groupe (46,4 % des non-orientalistes, 48,6 % des orientalistes), malgré la prépondérance des orientalistes dans les salles de groupe (34,3 %), l'utilisation des logiciels installés et des postes d'autoformation. SI les non-orientalistes sont légèrement plus attachés que les orientalistes au calme de la bibliothèque, ils sont significativement plus nombreux à mentionner l'enjeu des horaires d'ouverture étendus (1,1 % contre 0,2 %) et, surtout, l'attrait d'une bibliothèque proche du domicile (37,6 % contre 21,2 %).

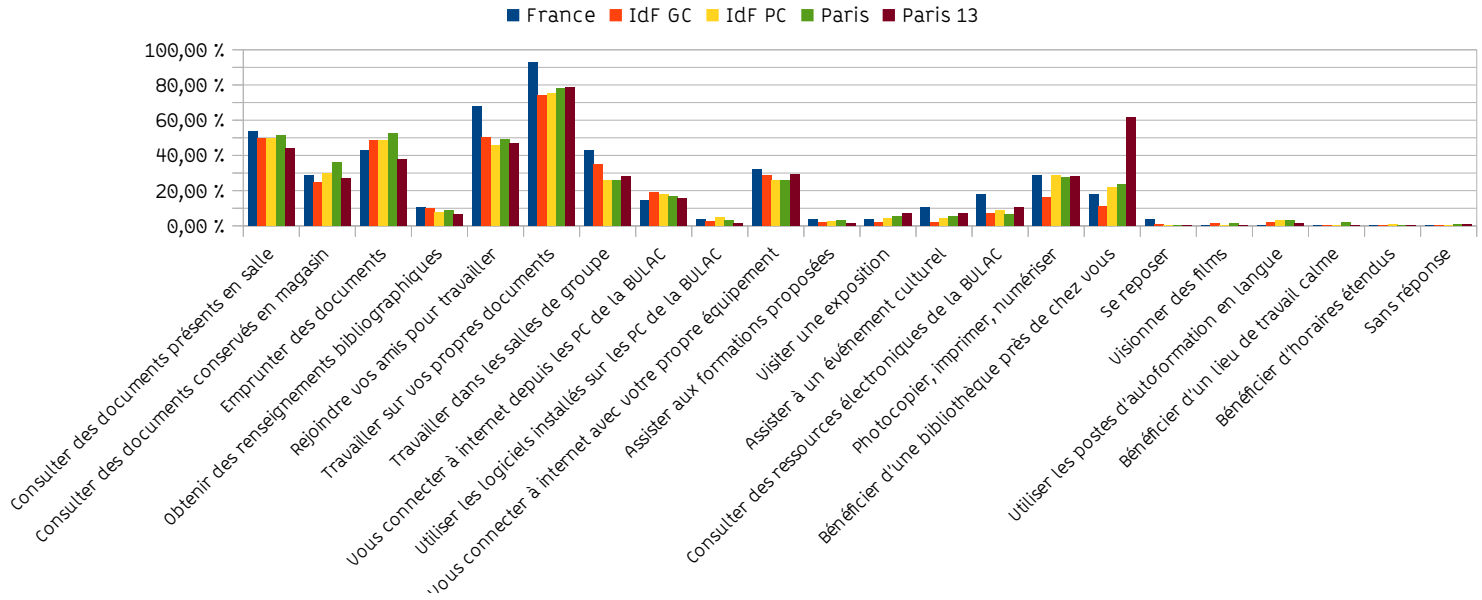


La distance entre le domicile et la bibliothèque n'entraîne pas des variations significatives dans les usages, mais plutôt des tendances légèrement fluctuantes. L'intérêt croissant pour les collections en magasin et l'emprunt de documents selon la proximité relève de la proportion plus importante de profils de chercheurs dans les zones de résidence plus proches, ce qui est manifeste par le désintérêt des habitants du 13e arrondissement, lesquels souhaitent surtout bénéficier d'une bibliothèque près de chez eux (61,8 %).

On remarque surtout que l'utilisation des différents services proposés par la bibliothèque, des salles de groupe ou des ordinateurs, a tendance à baisser dès lors que les lecteurs habitent plus près de la BULAC. A l'inverse, l'intérêt pour les événements culturels est plus fort chez les résidents des zones les plus proches. Certains usages sont particulièrement délaissés par les répondants au temps de déplacement important : les services de reprographie, en particulier, sont peu exploités par les habitants de la Grande Couronne francilienne (16,1 %) qui disposent certainement de services équivalents près de chez eux.

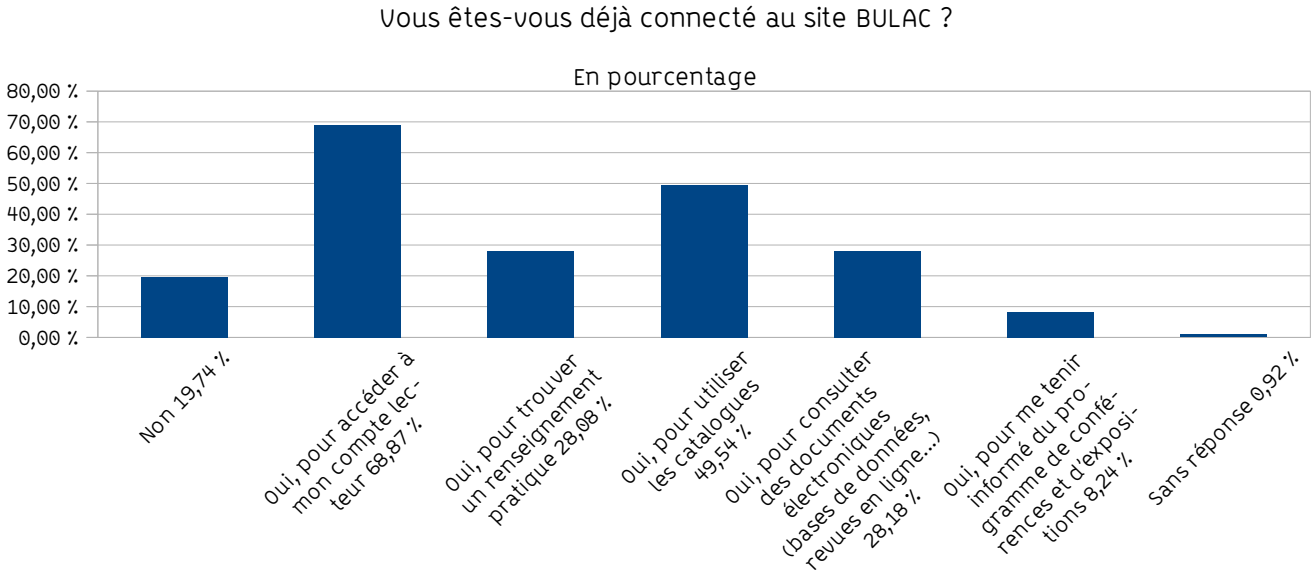
Usages de la BULAC

En fonction du lieu de résidence, en pourcentages



6.2.2. Utilisation du site bulac.fr

Depuis 2017, la proportion des répondants utilisant le site a considérablement augmenté ; 19,8 % déclarent ne s'être jamais connecté sur bulac.fr (- 10,2 %). La priorité des usages a évolué : les lecteurs utilisent désormais le site avant tout pour accéder à leur compte lecteur (68,9 %, +20,7 %) tandis que l'utilisation du catalogue reste stable (49,6 %, – 1,4 %). On ne trouve pas de variation significative dans l'utilisation du site pour obtenir des renseignements pratiques (28,1 %, – 0,9 %) ou pour l'information sur le programme d'actions culturelles (8,2 %, + 0,2 %), mais la consultation des ressources électroniques est en nette progression (28,2 %, + 8,2 %). L'évolution de l'utilisation du compte lecteur au profit du catalogue laisse supposer que l'emploi plus fréquent du site n'est pas seulement le reflet d'une proportion de lecteurs issus des publics-cibles plus forte, mais témoigne d'un usage commun à une plus grande variété de profils de lecteurs.

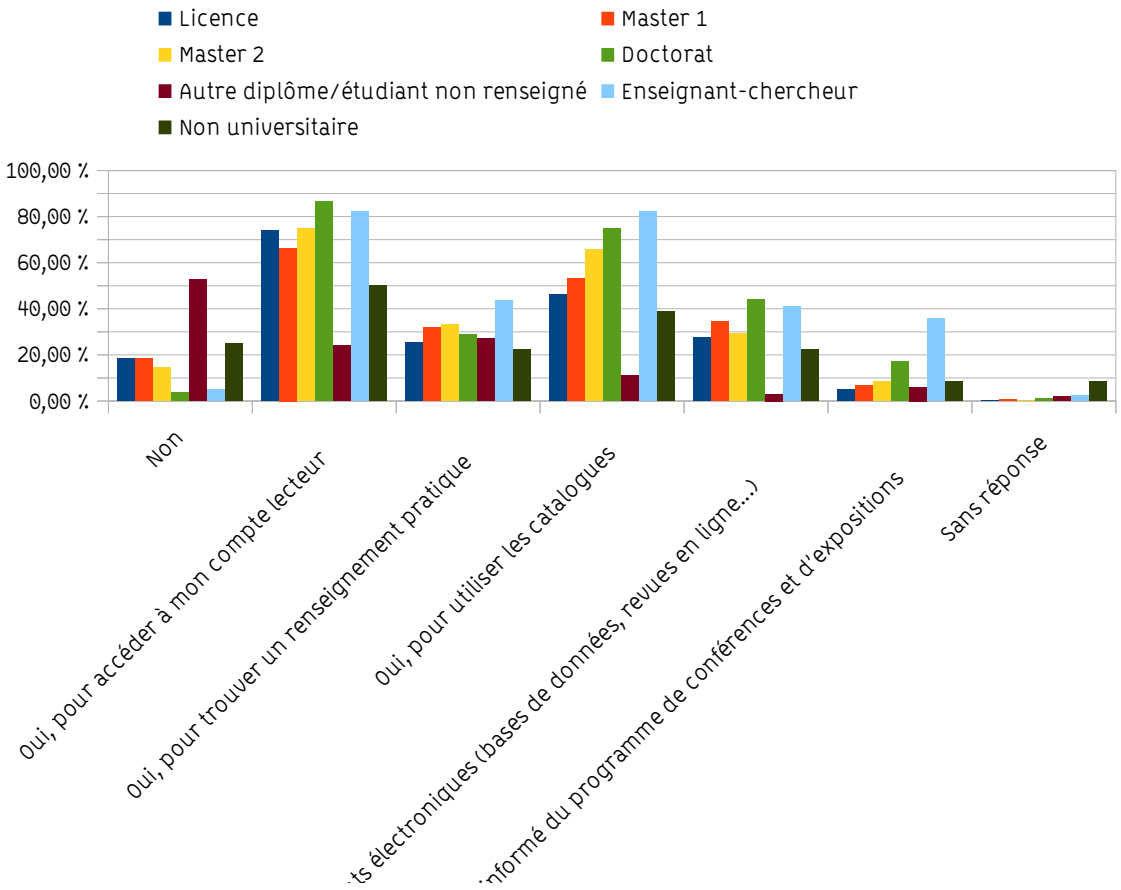


On constate en effet que la proportion d'étudiants dans un « autre diplôme » ne s'étant jamais connectée est en forte baisse depuis l'enquête de 2017 (52,6 %, – 15,4 %). Il s'agit pour autant toujours de la catégorie de public qui se connecte le moins, et, de fait, qui utilise le moins le compte lecteur (24,2 %), le catalogue (11,1 %) ou les ressources électroniques (3 %). Les différents profils universitaires ont un emploi relativement équivalent du compte lecteur ou des ressources en ligne, certes privilégiés par les profils de chercheurs les plus avancés. En revanche, le catalogue et le programme culturel sont largement utilisés par les doctorants (75 % et 17,3 %) et enseignants-chercheurs (82,1 % et 35,9 %).

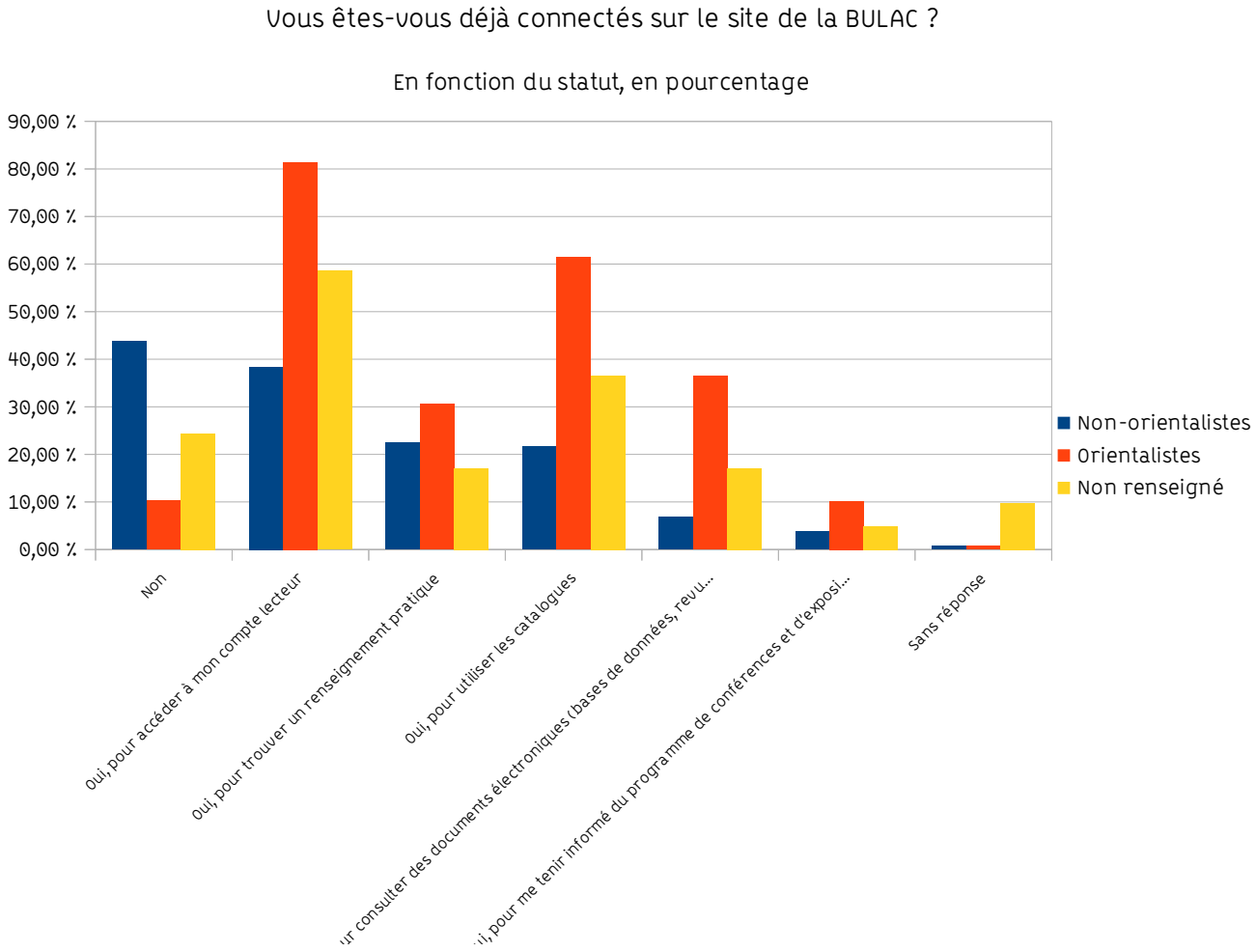
De manière générale, plus les profils universitaires sont avancés, plus les lecteurs utilisent le site bulac.fr pour l'ensemble des offres qu'il propose : les pourcentages cumulés des usages sont croissants des étudiants en licence (196,5 %) aux enseignants-chercheurs (292,3 %), loin devant les non-universitaires (175 %) et les étudiants dans un autre diplôme (126,3 %). En dehors de la connexion au compte lecteur, l'utilisation du site web comme mode d'information pratique sur la bibliothèque reste une pratique commune à tous les publics.

Vous êtes-vous déjà connecté au site BULAC ?

En fonction du niveau, en pourcentage



On retrouve les mêmes variations en fonction de l'intérêt pour les collections : les orientalistes utilisent plus le site et selon des usages plus variés (232,2 %) que les non-orientalistes (137,6 %). Ces derniers sont encore nombreux à ne pas se connecter au site (43,7 %), mais dans une proportion qui régresse depuis 2017 (- 12,3 %). L'usage le plus commun entre les différents profils est toujours l'utilisation du site pour obtenir un renseignement pratique, qui concerne 22,4 % des non-orientalistes pour 30,6 % des orientalistes. Les orientalistes sont par ailleurs bien plus enclins à utiliser leur compte lecteur (81,4 %), le catalogue (61,4 %), ou les ressources électroniques (36,5 %). La maigre proportion des profils universitaires intéressés par l'action culturelle de la bibliothèque se répercute sur cet usage qui demeure restreint chez les orientalistes (10,2 %).



Si les usages du site restent propres à chaque profil, et que ce sont les publics-cibles de la BULAC qui utilisent au mieux le site – ou du moins font usage de ses différentes fonctions – on peut tout de même apprécier le fait que le site web, renouvelé au moment de l'enquête de 2021, est plus largement utilisé qu'auparavant par des lecteurs moins intéressés par les missions de la bibliothèque.

6.2.3. Utilisation du catalogue

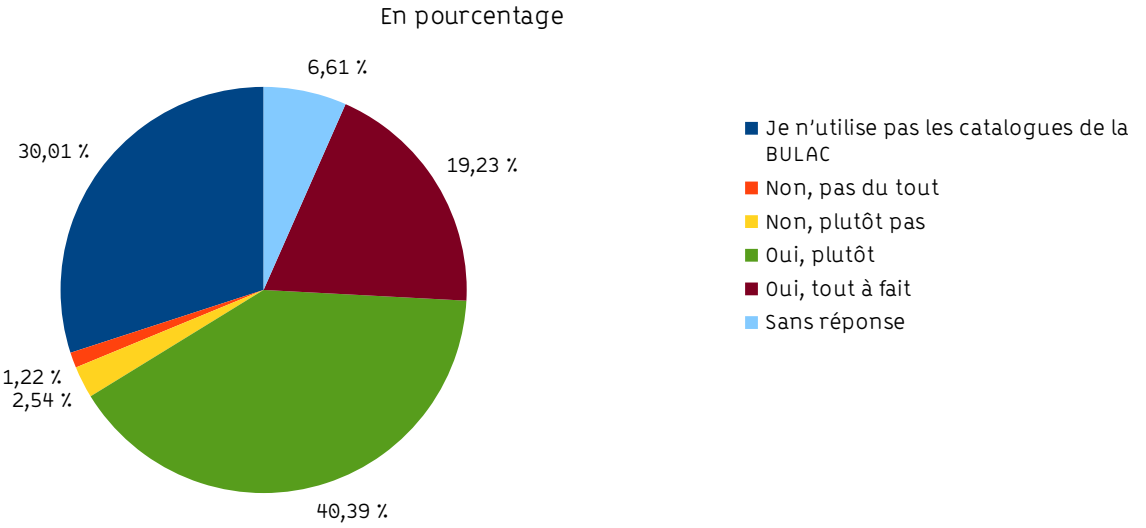
L'usage du catalogue, sur les données comparables avec celles de l'enquête précédente, est strictement équivalent à celui de 2017 : parmi les répondants qui déclarent utiliser le catalogue, 63,7 % trouvent « plutôt » ce qu'ils cherchent (+1,7 %) et 30,3 % trouvent systématiquement (- 1,7 %). On observe tout de même parmi les utilisateurs du catalogue une nouvelle catégorie de lecteurs dont les recherches sur le catalogue sont systématiquement infructueuses (1,9 %) ; pour autant, la proportion de répondants rencontrant des difficultés à la consultation du catalogue a légèrement baissé (5,9 %, – 1,1 %).

En prenant en compte le panel complet des répondants, il faut prendre en considération les 30 % de lecteurs qui n'utilisent jamais le catalogue de la BULAC et les 6,6 % n'ayant pas répondu à la question. Si 63,4 % des répondants utilisent effectivement le catalogue, on peut établir qu'un certain nombre d'entre eux

accèdent au catalogue sans passer par le site (théoriquement, 13,9 % des répondants de l'enquête).

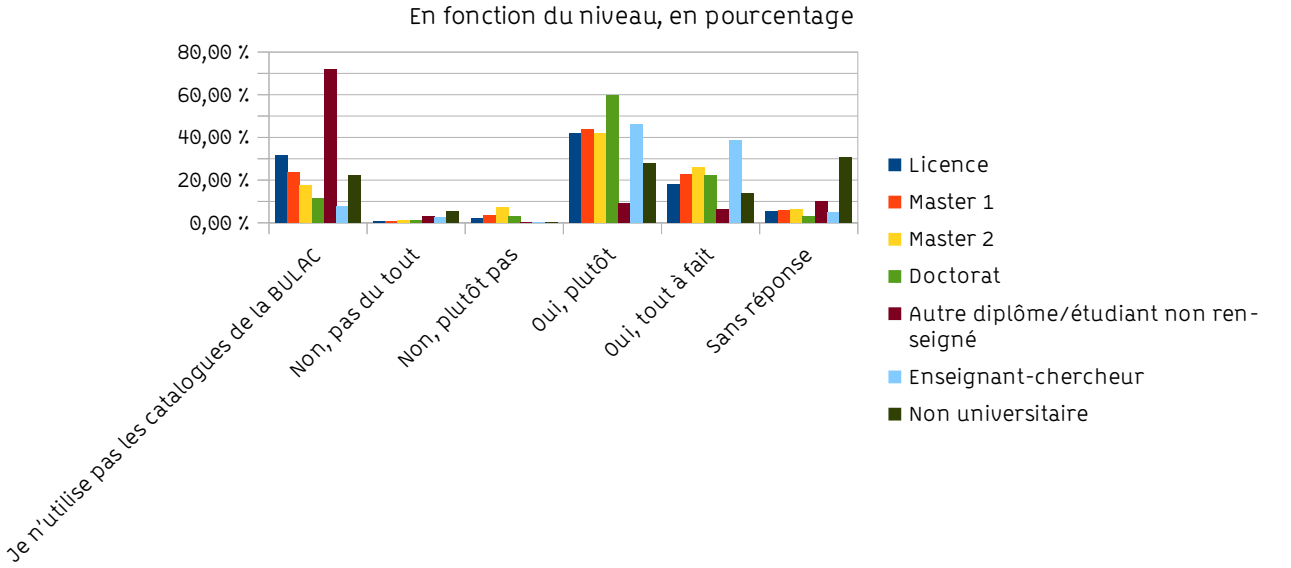
Ces données donnent un résultat positif de l'accès au et de l'utilisation du catalogue, puisque 59,6 % des répondants en ont une utilisation fructueuse. Malgré tout, la proportion de lecteurs qui ne trouvent pas systématiquement le fruit de leur recherche demeure importante et doit être prise en compte dans l'accueil des lecteurs, notamment au moment des inscriptions qui peuvent être un temps, à défaut d'une formation, d'explications pour encourager l'autonomie des lecteurs.

Utilisation du catalogue (trouvez-vous ce que vous trouvez ?)



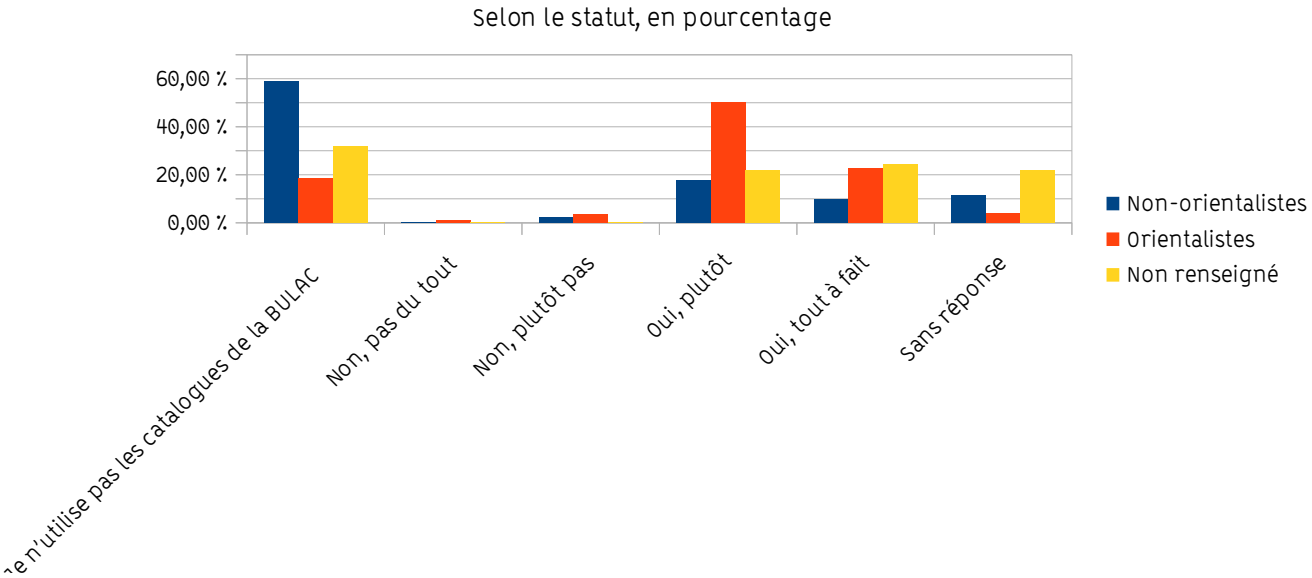
Cette attention particulière doit être portée spécifiquement aux publics les moins habiles en la matière : les étudiants dans un autre diplôme et les non-universitaires sont les catégories de lecteurs qui rencontrent le plus de difficultés. Une forte proportion d'entre eux n'utilise pas le catalogue (71,7 % des autres diplômes, 22,2 % des non-universitaires), en a une utilisation strictement infructueuse (3 % et 5,6 %) ou ne répond pas à la question (10,1 % et 30,6 %). Pour les autres profils universitaires, les chercheurs sont à la fois ceux qui utilisent le plus le catalogue (31,8 % des étudiants en licence, pourtant en majorité orientalistes et inscrits à l'Inalco, ne l'utilisent jamais) et qui ont les résultats les plus fructueux : 81,7 % des doctorants et 84,6 % des enseignants-chercheurs ont des résultats satisfaisants, avec un taux de recherches strictement fructueuses particulièrement élevé chez les enseignants-chercheurs (38,5 %, contre 22,1 % chez les doctorants). Étudiants en licence et master ont des résultats de recherche a peu près similaires ; les formations dispensées à ces publics doivent être l'occasion de mettre l'accent sur une bonne utilisation du catalogue.

Utilisation du catalogue (trouvez-vous ce que vous voulez ?)



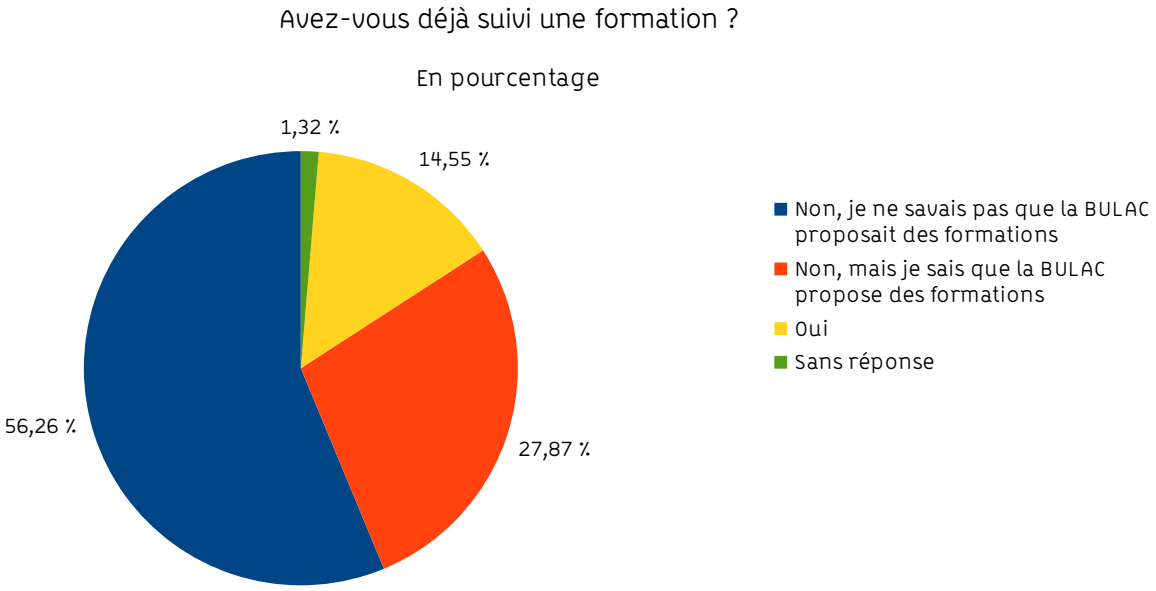
Chez les non-orientalistes, la caractéristique principale est surtout une non-utilisation du catalogue qui prédomine (58,9 %) ; si l'on prend en compte les répondants qui utilisent le catalogue, le taux de recherches satisfaisantes est équivalent entre orientalistes (94,1 %) et non-orientalistes (92,3 %). L'action selon ces profils doit donc, dans un premier temps, se concentrer sur la sensibilisation des non-orientalistes à l'existence du catalogue plutôt qu'à une formation pour pallier des déficiences, tout en gardant conscience que le recours au catalogue n'est pas nécessaire chez des lecteurs que les collections n'intéressent pas.

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

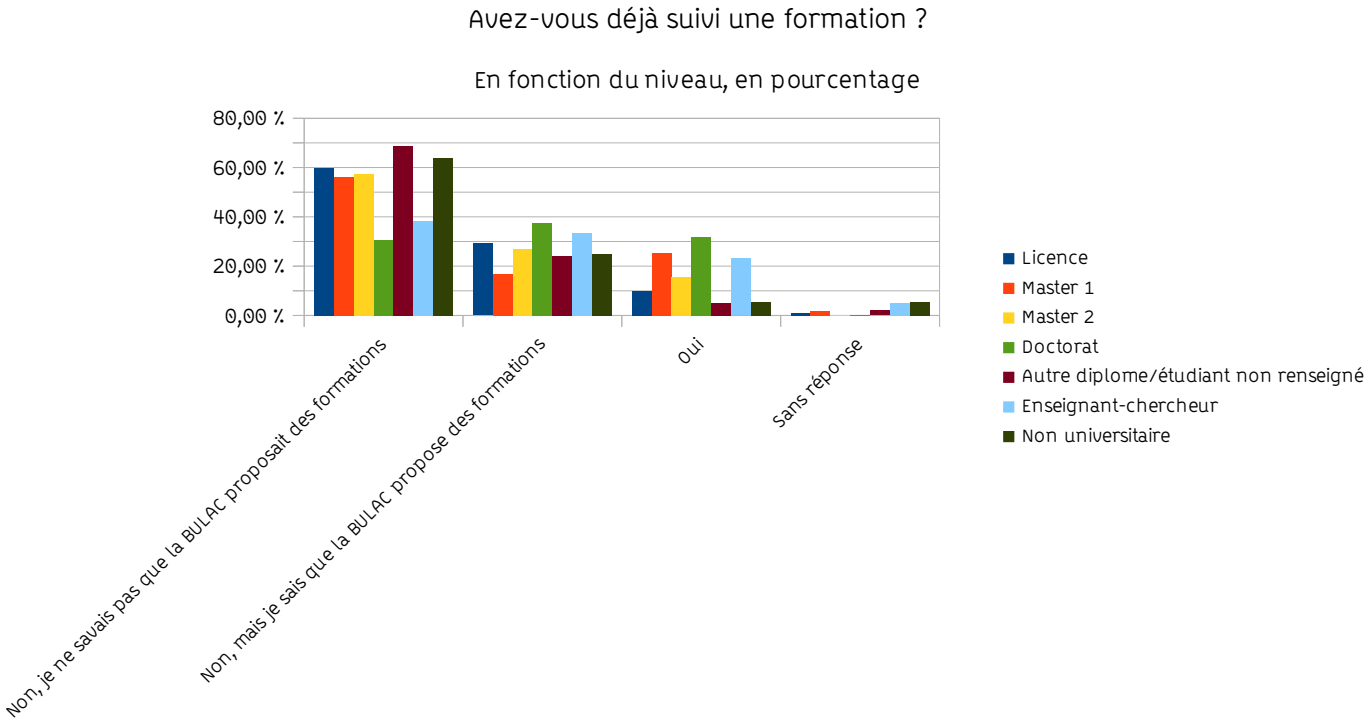


6.2.4. Formations

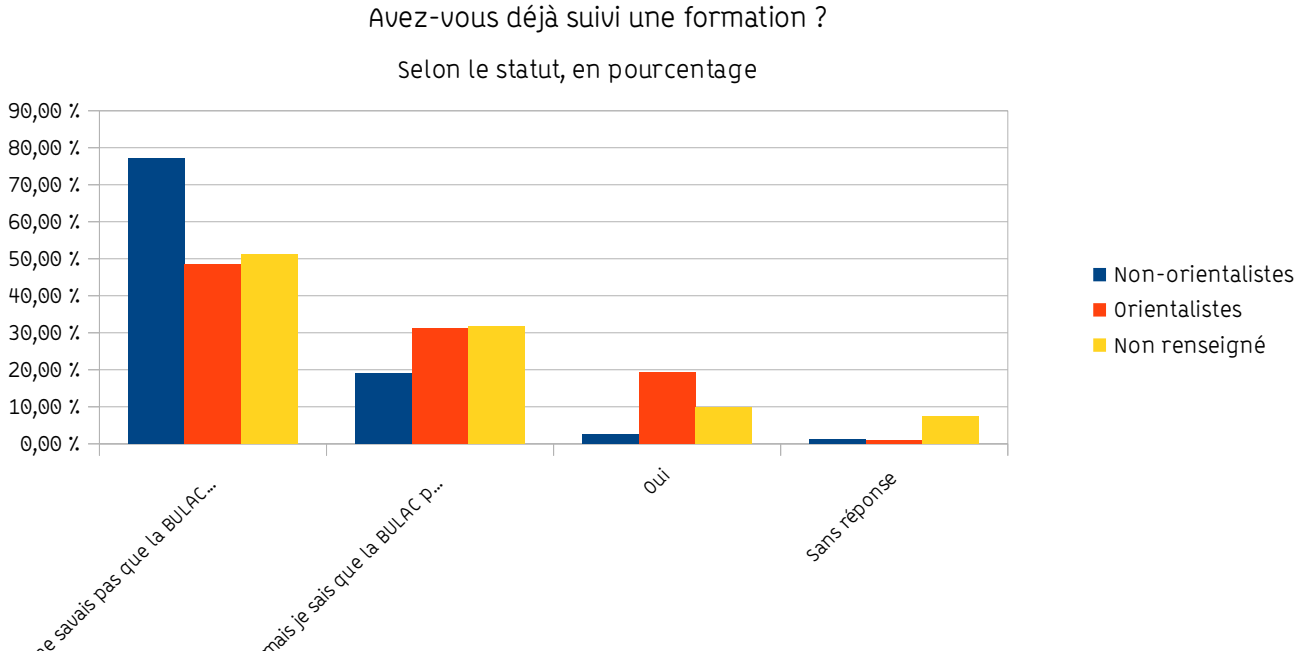
La grande majorité des répondants à l'enquête n'a jamais suivi de formation à la BULAC (84,1 %) ; le manque d'informations sur de telles formations domine également le panel (56,3 %) dans la même proportion qu'en 2017 (+1,3 %). On peut tout de même considérer, vu l'amplitude des inscrits à la bibliothèque, que l'information est relativement bien partagée : 27,9 % des lecteurs savent que la BULAC propose des formations et peuvent donc être amenés à s'y inscrire (- 1,1 %), et 14,6 % des répondants ont effectivement suivi une formation (-0,4 %). L'enjeu le plus important semble bien être d'informer les lecteurs de cette possibilité de services, notamment au moment de l'inscription, en mettant l'accent sur la section dédiée du site web – mais aussi des enquêtes de public : en théorie, l'entièreté des répondants de l'enquête sont désormais au courant que la BULAC propose des formations, même s'ils en ignorent la teneur, et peuvent se renseigner au besoin.



Pour ce faire, il faut s'adresser en particulier aux publics qui ne sont pas les plus intéressés par les collections et les missions de la bibliothèque et qui n'ont pas nécessairement conscience du panel large de services qu'offre la BULAC. Ainsi, 63,9 % des non-universitaires et 68,7 % des étudiants en « autre diplôme » ignorent l'existence de formations à la BULAC. Pour les autres profils universitaires, doctorants et enseignants-chercheurs sont à la fois les mieux informés et parmi les plus formés : 69,2 % des doctorants et 56,4 % des enseignants-chercheurs sont au fait de l'existence de formations et respectivement 31,7 % et 23,1 % d'entre eux en ont suivi au moins une. Si les étudiants en licence et en master sont, à peu de choses près, aussi mal informés les uns que les autres, les étudiants en master ont significativement suivi plus de formations que les licences (25,2 % des master 1, 15,6 % des master 2) ; l'écart important entre étudiants en master 1 et 2 tient certainement à la période de restrictions sanitaires, au plus fort lorsque les seconds entamaient leur première année de master. En dehors de cet écart, il semble logique que des étudiants plus avancés dans leurs étudiants aient suivi une formation dans une plus forte proportion, ayant eu plus d'occasions au fil des années de s'inscrire à une.



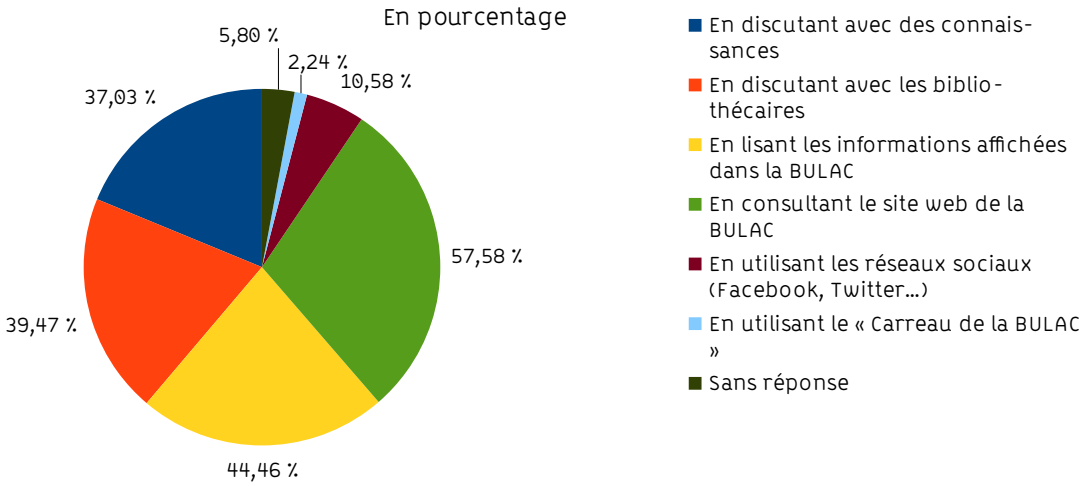
Les non-orientalistes ont un accès aux formations équivalent à celui des non-universitaires ou « autres diplômes » : le manque d'information sur l'existence des formations est particulièrement élevé (77,2 %), et les répondants informés n'en ont pour la plupart pas suivi. Les orientalistes sont un public qui fait la synthèse entre les catégories universitaires observées plus haut : la moitié d'entre eux ignorent l'existence des formations (48,5 %), et un cinquième en ont suivi au moins une (19,4 %), soit presque la moitié de ceux qui connaissent la possibilité d'être formé à la BULAC.



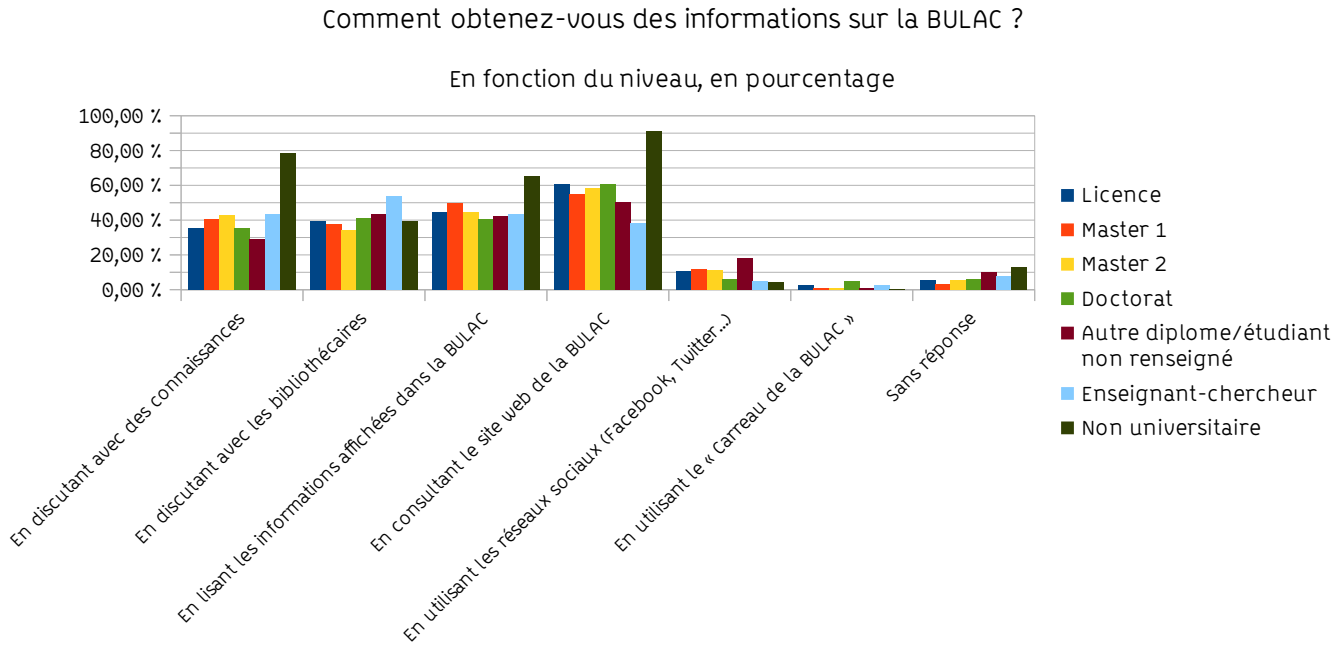
6.2.5. S'informer sur la BULAC

Par rapport à 2017, le site web s'impose de loin comme le premier vecteur d'informations sur la bibliothèque (57,6 %, + 10,6 %), au détriment de la discussion avec les bibliothécaires (39,5 %, – 7,5 %) et de la lecture des informations affichées dans la BULAC (44,5 %, – 2,5 %) tandis que le bouche-à-oreille est plus important qu'auparavant (37 %, + 5 %). Les réseaux sociaux sont également plus plébiscités qu'auparavant (10,6 %, + 3,6 %), a contrario du Carreau de la BULAC qui ne touche pas un public plus important qu'en 2017 (2,2 %, + 0,2 %). C'est donc bien par le site web, lors de la préparation de leur visite par les lecteurs, que les informations doivent en priorité être communiquées ; pour autant, la communication orale et visuelle demeurent importantes au sein même de la bibliothèque.

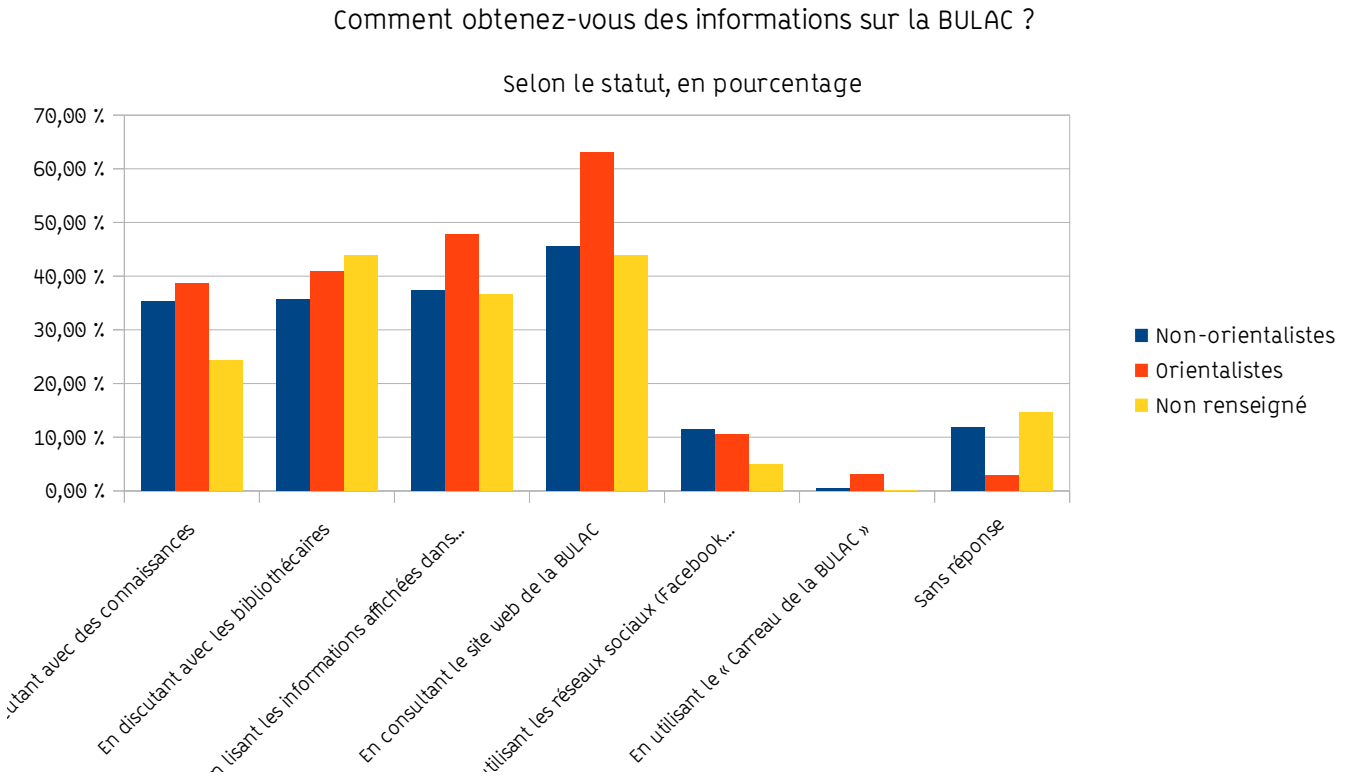
Modes d'information sur la BULAC



La comparaison des profils universitaires donne à voir une certaine homogénéité dans la prise d'information ; seuls les enseignants-chercheurs ont plutôt tendance à privilégier la prise d'information directe auprès des bibliothécaires (53,9 %) ou auprès de leurs collègues (43,6 %) au détriment de l'utilisation du site web (38,5 %). La distinction entre universitaires et non-universitaires est flagrante, et se mesure au cumul des pourcentages de réponse (entre 194,2 % et 198,8 % pour l'ensemble des profils universitaires, 291,3 % pour les non-universitaires) : usagers privilégiés du site web (91,3 %), les non-universitaires se renseignent également particulièrement par le bouche-à-oreille (78,3 %) ou en lisant les informations affichées dans la bibliothèque (65,2 %). Chez ce public qui n'est pas inséré dans un milieu universitaire peut-être plus familier du fonctionnement d'une bibliothèque, les informations sont cherchées et obtenues par divers moyens.



C'est toutefois la tendance inverse qui est à l'œuvre entre orientalistes et non-orientalistes : les seconds s'informent par moins de canaux (177,6 %) que les premiers (206,8 %), avec les différences les plus fortes dans la lecture des informations affichées (37,3 % contre 47,9 %) et l'utilisation du site web (45,6 % contre 63 %). En revanche, les non-orientalistes sont légèrement plus susceptibles que les orientalistes de se renseigner par le biais des réseaux sociaux (11,4 %).



6.2.6. Évolution des usages

On observe ici l'évolution des usages entre la dernière enquête des publics de 2017 et celle de 2021, au regard du profil universitaire qu'on interroge par le niveau d'études et l'intérêt pour les collections de la BULAC.

Si l'ensemble des profils universitaires, à l'exception des doctorants (+5,2 points) accusent une baisse sérieuse de la diversité des usages (entre 11,6 points de différence chez les enseignants-chercheurs et 63 points chez les étudiants en master 1), on observe tout de même des évolutions propres à certaines catégories de lecteurs. Entre non-orientalistes et orientalistes, il y a un désintérêt commun, bien que dans des mesures variables, pour les services de reprographie (respectivement – 1,6 point et – 16,8 points), l'utilisation des PC de la BULAC (- 5,2 et – 6,9 points), ou le visionnage de films, les non-orientalistes se sont mieux approprié les collections de la bibliothèque avec une consultation et un emprunt des documents en hausse là où les orientalistes en profitent largement moins qu'auparavant ; ces derniers délaissent dans une plus large mesure qu'en 2017 les collections et offres de la bibliothèque dans leur ensemble. La BULAC est devenue pour ce public, plus qu'avant, le lieu de rendez-vous avec des connaissances pour travailler (+ 20,6 points).

En interrogeant le niveau d'études, on constate une baisse de l'ensemble des usages que les doctorants sont le seul public à enrayer ; pour les publics d'étudiants les moins avancés, en licence, master 1 et 2, l'utilisation de la bibliothèque pour retrouver des amis (respectivement + 14,5, + 15,4 et +16,7 points) et travailler dans les salles de groupe (respectivement + 21,2, + 14,1 et + 4,7 points) sont les usages les plus plébiscités par rapport à 2017. Les enseignants-chercheurs et non-universitaires ont en commun un usage plus important de l'emprunt de documents, et les premiers ont plus tendance à se connecter à internet, depuis leur propre ordinateur (+ 12 points) ou depuis ceux de la BULAC (+ 10,4 points). Les étudiants dans un « autre diplôme », à l'instar des non-orientalistes, se sont mieux approprié les collections et les services de la BULAC ; enfin, les doctorants sollicitent un panel plus large de services au sein desquels l'utilisation des documents de la bibliothèque, le renseignement auprès des bibliothécaires ou la formation apparaissent tout de même en berne.

Statut	Non-orientalistes	Orientalistes	Somme
Bénéficier d'une bibliothèque près de chez vous	-0,36 %	5,21 %	4,85 %
Consulter des documents conservés en magasin	2,55 %	-15,56 %	-13,01 %
Consulter des documents présents en salle	0,59 %	-12,82 %	-12,23 %
Emprunter des documents	2,69 %	-9,29 %	-6,60 %
Travailler sur vos propres documents	-15,28 %	4,38 %	-10,90 %
Photocopier, imprimer, numériser	-1,51 %	-16,81 %	-18,32 %
Rejoindre vos amis pour travailler	-3,61 %	20,60 %	16,99 %
Vous connecter à internet avec votre propre équipement	1,29 %	7,31 %	8,60 %
Consulter des ressources électroniques de la BULAC	-0,34 %	-6,10 %	-6,44 %
Obtenir des renseignements bibliographiques	0,80 %	-5,69 %	-4,89 %
Vous connecter à internet depuis les PC de la BULAC	-5,21 %	-6,85 %	-12,07 %
Utiliser les logiciels installés sur les PC de la BULAC	0,80 %	-2,05 %	-1,25 %
Travailler dans les salles de groupe	-5,83 %	17,32 %	11,48 %
Visiter une exposition, assister à un événement culturel	3,04 %	5,89 %	8,93 %
Assister aux formations proposées	0,14 %	-2,76 %	-2,62 %
Se reposer	0,00 %	0,44 %	0,44 %
Visionner des films	-1,62 %	-4,26 %	-5,88 %
Utiliser les postes d'autoformation en langue	0,52 %	-5,20 %	-4,68 %
Somme	-21,33 %	-26,26 %	-47,60 %

Différence 2021 par rapport 2017								
Niveau d'études	Licence	Master 1	Master 2	Doctorat	Autre diplome/étudiant non renseigné	Enseignant-chercheur	Non universitaire	Somme
Bénéficier d'une bibliothèque près de chez vous	1,00 %	4,57 %	9,42 %	11,85 %	-4,60 %	-1,92 %	-5,56 %	14,76 %
Consulter des documents conservés en magasin	-5,16 %	-8,71 %	-16,29 %	-15,65 %	3,96 %	-6,08 %	-11,33 %	-60,16 %
Consulter des documents présents en salle	-6,59 %	-19,82 %	-7,67 %	-7,81 %	1,10 %	-1,64 %	-2,78 %	-45,21 %
Emprunter des documents	-4,82 %	-4,90 %	-11,83 %	-6,81 %	0,05 %	5,23 %	14,78 %	-8,30 %
Travailler sur vos propres documents	-1,37 %	0,15 %	0,00 %	7,92 %	-16,27 %	-12,72 %	-3,67 %	-25,95 %
Photocopier, imprimer, numériser	-16,12 %	-11,11 %	-11,54 %	4,42 %	-4,88 %	-12,79 %	-8,00 %	-60,02 %
Rejoindre vos amis pour travailler	14,53 %	15,38 %	16,71 %	6,77 %	-7,56 %	8,21 %	7,78 %	61,81 %
Vous connecter à internet avec votre propre équipement	9,31 %	0,57 %	-1,96 %	7,42 %	-0,84 %	12,03 %	-3,33 %	23,20 %
Consulter des ressources électroniques de la BULAC	-5,31 %	-9,24 %	-5,54 %	4,15 %	1,02 %	-5,92 %	-0,89 %	-21,72 %
Obtenir des renseignements bibliographiques	-1,59 %	-9,96 %	-11,75 %	-6,35 %	1,02 %	-1,18 %	4,11 %	-25,69 %
Vous connecter à internet depuis les PC de la BULAC	-9,59 %	-9,71 %	-11,50 %	3,50 %	-4,91 %	10,38 %	-10,78 %	-32,61 %
Utiliser les logiciels installés sur les PC de la BULAC	-3,14 %	0,52 %	-4,92 %	3,77 %	5,07 %	0,00 %	-7,22 %	-5,92 %
Travailler dans les salles de groupe	21,16 %	14,65 %	4,71 %	0,35 %	-12,94 %	-5,36 %	-6,67 %	15,30 %
Visiter une exposition, assister à un événement culturel								0,00 %
Assister aux formations proposées	-1,39 %	-0,44 %	-1,88 %	-6,31 %	2,02 %	0,56 %	-7,00 %	-14,42 %
Se reposer								0,00 %
Visionner des films	-4,98 %	0,84 %	-4,00 %	-2,00 %	-1,00 %	0,00 %	-8,00 %	-19,14 %
Utiliser les postes d'autoformation en langue	-3,14 %	-6,16 %	-4,96 %	-0,08 %	2,03 %	-0,44 %	-7,44 %	-20,19 %
Somme	-17,20 %	-43,96 %	-63,00 %	5,15 %	-37,62 %	-11,64 %	-56,00 %	-224,27 %

Au regard des usages de la bibliothèque par les lecteurs, le bilan est donc difficile en ce qu'il témoigne de la désaffection généralisée des collections proposées, à part chez des lecteurs en dehors du cœur de cible.

En revanche, l'utilisation du site web est en hausse pour la majorité des profils, et en particulier chez les publics non-ciblés (+ 12,3 points chez les non-orientalistes, + 15,5 points pour la catégorie « autre diplôme »). Seuls les étudiants en master 2 (- 2,6 points), les doctorants (- 0,9 point), les enseignants-chercheurs (- 2,1 points) et les non-universitaires (- 3 points) se connectent moins qu'en 2017, et dans une faible mesure.

L'accès au compte lecteur est le premier motif d'utilisation du site web, en hausse tant chez les non-orientalistes (+ 18,4 points) que les orientalistes (+ 15,4 points), et particulièrement plébiscité par les étudiants en licence (+ 30,9 points). L'utilisation du catalogue apparaît en revanche largement en baisse chez les orientalistes (- 10,6 points), ce qui se confirme auprès de l'ensemble des niveaux d'études, « autre diplôme » exclus (+ 4,1 points). La recherche de renseignements pratiques est surtout le fait des catégories qu'on peut supposer les moins habituées à la fréquentation de la bibliothèque, les étudiants en licence et en « autre diplôme » ; à l'inverse, le programme culturel intéresse surtout les enseignants chercheurs (+ 11,9 points). Les étudiants en master 2 apparaissent clairement comme un public qui utilise moins les services qu'offre la bibliothèque, ce qui se confirme au niveau de l'usage du site web.

Site BULAC : vous êtes-vous déjà connecté ?	Non-orientalistes	Orientalistes
Non	-12,27 %	-3,69 %
Oui, pour accéder à mon compte lecteur	18,40 %	15,44 %
Oui, pour trouver un renseignement pratique	-0,57 %	-2,37 %
Oui, pour utiliser les catalogues	3,67 %	-10,59 %
Oui, pour consulter des documents électroniques (bases de données, revues en ligne...)	1,84 %	7,52 %
Oui, pour me tenir informé du programme de conférences et d'expositions	1,80 %	-1,84 %

Site BULAC : vous êtes-vous déjà connecté ?	Licence	Master 1	Master 2	Doctorat	Autre diplome/étudiant non renseigné	Enseignant-chercheur	Non universitaire
Non	-13,43 %	-2,51 %	2,58 %	0,85 %	-15,47 %	2,13 %	3,00 %
Oui, pour accéder à mon compte lecteur	30,88 %	9,39 %	-3,00 %	-0,46 %	14,24 %	-2,95 %	17,00 %
Oui, pour trouver un renseignement pratique	3,31 %	-0,07 %	-3,67 %	-19,15 %	8,27 %	-2,41 %	-14,78 %
Oui, pour utiliser les catalogues	-1,88 %	-11,06 %	-7,38 %	-11,00 %	4,11 %	-7,95 %	-3,11 %
Oui, pour consulter des documents électroniques (bases de données, revues en ligne...)	12,55 %	3,45 %	-4,83 %	6,23 %	1,03 %	0,03 %	7,22 %
Oui, pour me tenir informé du programme de conférences et d'expositions	0,90 %	-8,28 %	-3,67 %	0,31 %	5,86 %	11,90 %	-1,67 %

À l'exception des étudiants en licence, dans un « autre diplôme » et des doctorants, l'ensemble des profils universitaires sont moins bien informés qu'avant à propos des formations proposées par la BULAC ; chez les non-universitaires et les étudiants en master 2, l'absence d'information croît dans une proportion considérable (respectivement + 40,9 et + 19,3 points). L'offre de formation elle-même est toutefois en hausse, ce dont témoigne la formation des étudiants en master 1 (+ 1,2 points), en doctorat (+ 5,7 points), dans un « autre diplôme » (+ 4,1 points) et les enseignants-chercheurs (+ 11,1 points).

Avez-vous déjà suivi une formation ?	Non-orient	Orientaliste
Non, je ne savais pas que la BULAC proposait des formations	6,19 %	3,45 %
Non, mais je sais que la BULAC propose des formations	-5,99 %	-0,92 %
Oui	-0,34 %	-2,56 %
Sans réponse	0,14 %	0,03 %

Avez-vous déjà suivi une formation ?	Licence	Master 1	Master 2	Doctorat	Autre diplôme/étudiant non renseigné
Non, je ne savais pas que la BULAC proposait des formations	-2,20 %	4,30 %	19,29 %	-2,23 %	-0,31 %
Non, mais je sais que la BULAC propose des formations	2,18 %	-7,19 %	0,08 %	-2,50 %	-4,76 %
Oui	0,00 %	1,21 %	-18,38 %	5,73 %	4,05 %

Par rapport à 2017, la prise d'information sur la bibliothèque a clairement évolué vers l'utilisation des outils numériques : la discussion avec les bibliothécaires et la lecture des informations affichées dans la BULAC sont en baisse pour les non-orientalistes comme les orientalistes, et pour la majorité des niveaux d'études. En revanche, l'information par le biais de connaissances est en hausse nette chez les orientalistes et l'ensemble des niveaux d'études, à l'exception des étudiants dans un « autre diplôme » (- 13,7 points). L'utilisation du site web et des réseaux sociaux comme mode d'information affiche des résultats similaires, mais cette fois plus particulièrement plébiscités chez les publics les moins avancés ou hors du cœur de cible. Le Carreau de la BULAC, enfin, n'affiche pas des résultats importants par rapport à 2017.

Comment obtenez-vous des informations sur la BULAC ?	Non-orientalistes	Orientalistes
En discutant avec des connaissances	-2,64 %	9,59 %
En discutant avec les bibliothécaires	-4,26 %	-6,20 %
En lisant les informations affichées dans la BULAC	-0,74 %	-5,14 %
En consultant le site web de la BULAC	14,63 %	6,03 %
En utilisant les réseaux sociaux (Facebook, Twitter…)	4,41 %	3,46 %
En utilisant le « Carreau de la BULAC »	-0,62 %	0,09 %

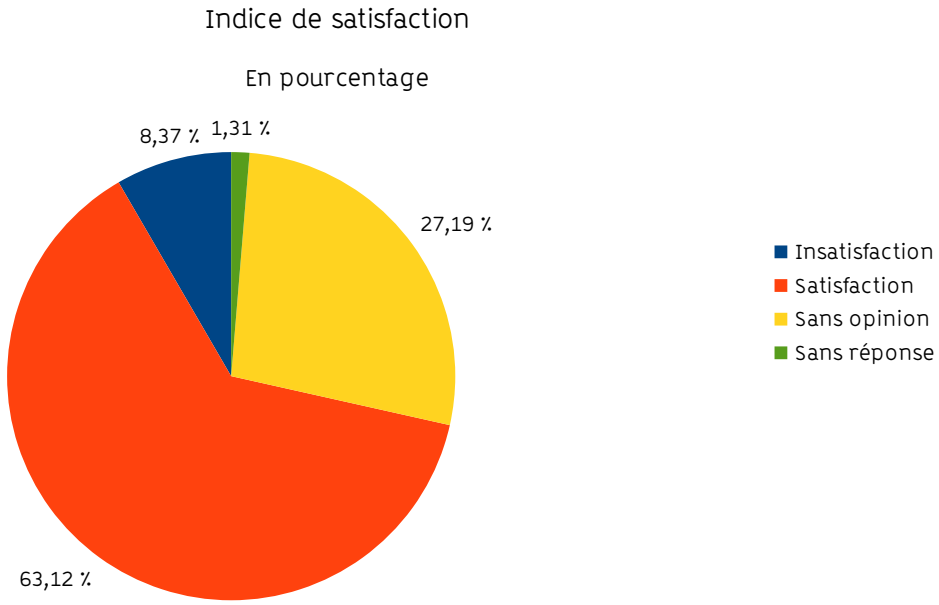
Comment obtenez-vous des informations sur la BULAC	Licence	Master 1	Master 2	Doctorat	Autre diplôme/étudiant non renseigné	Enseignant-chercheur	Non universitaire
En discutant avec des connaissances	1,51 %	9,34 %	11,71 %	14,58 %	-13,71 %	19,59 %	58,26 %
En discutant avec les bibliothécaires	-6,41 %	-1,18 %	-19,63 %	-2,65 %	11,43 %	4,85 %	-7,87 %
En lisant les informations affichées dans la BULAC	-0,31 %	1,58 %	-2,21 %	-10,62 %	-0,58 %	-20,41 %	20,22 %
En consultant le site web de la BULAC	20,41 %	-5,38 %	-1,67 %	-15,42 %	23,51 %	-27,54 %	54,30 %
En utilisant les réseaux sociaux (Facebook, Twitter…)	4,61 %	3,76 %	2,46 %	1,77 %	9,18 %	2,13 %	-7,65 %
En utilisant le « Carreau de la BULAC »	1,65 %	-1,16 %	-2,96 %	1,81 %	0,01 %	0,56 %	-7,00 %

7. SATISFACTION

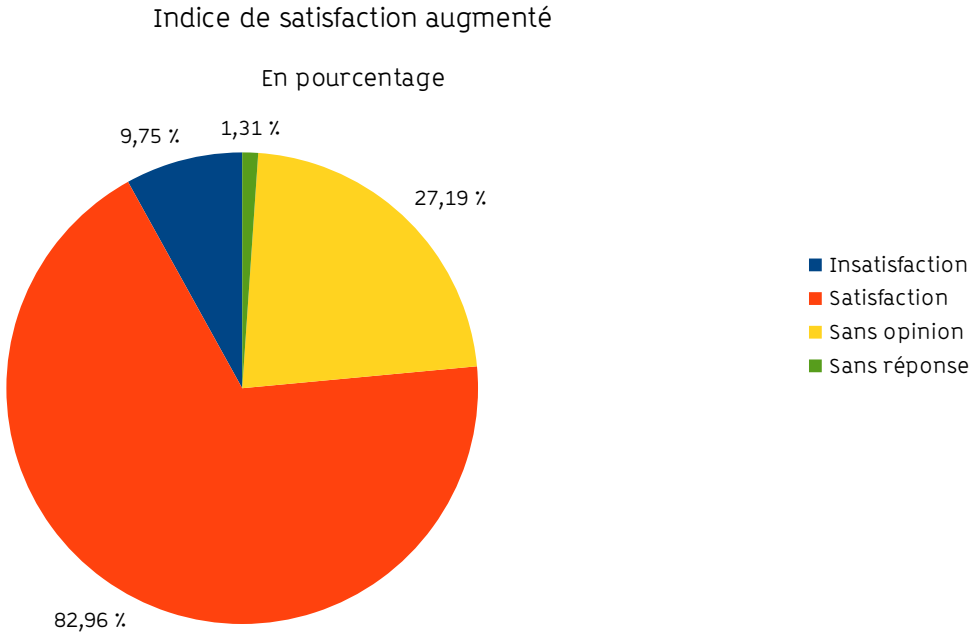
On procède ici à une modification sur les données : les résultats de satisfaction sont donnés en fonction des critères de réponse proposés aux répondants (très satisfait, satisfait, plutôt pas satisfait, pas du tout satisfait) puis en deux catégories (satisfaction/insatisfaction). Pour produire ces dernières, et que la liberté du choix gradué donné en réponse soit respecté, on a décidé d'augmenter de moitié la valeur des critères extrêmes (très satisfait, pas du tout satisfait). Ceci permet d'apprécier la valeur de la satisfaction ou de l'insatisfaction des répondants sur un point précis et de prendre conscience des aspects les plus appréciés ou les plus problématiques dans la fréquentation de la bibliothèque ; il ne faut pas prendre ces chiffres comme valeurs exactes des réponses formulées mais comme des indicateurs de l'opinion des répondants.

7.1. SATISFACTION GÉNÉRALE

L'indice de satisfaction – que l'on calcule en faisant la moyenne de la satisfaction pour l'ensemble des points étudiés – est très positif et en net progrès depuis 2017 : la proportion d'avis indiquant la satisfaction des répondants a augmenté (63,1 %, +6,1 %), de même que l'insatisfaction (8,4 %, – 4,6 %) comme l'absence d'opinion ou de réponse sont en baisse (28,5 %, – 1,5 %).

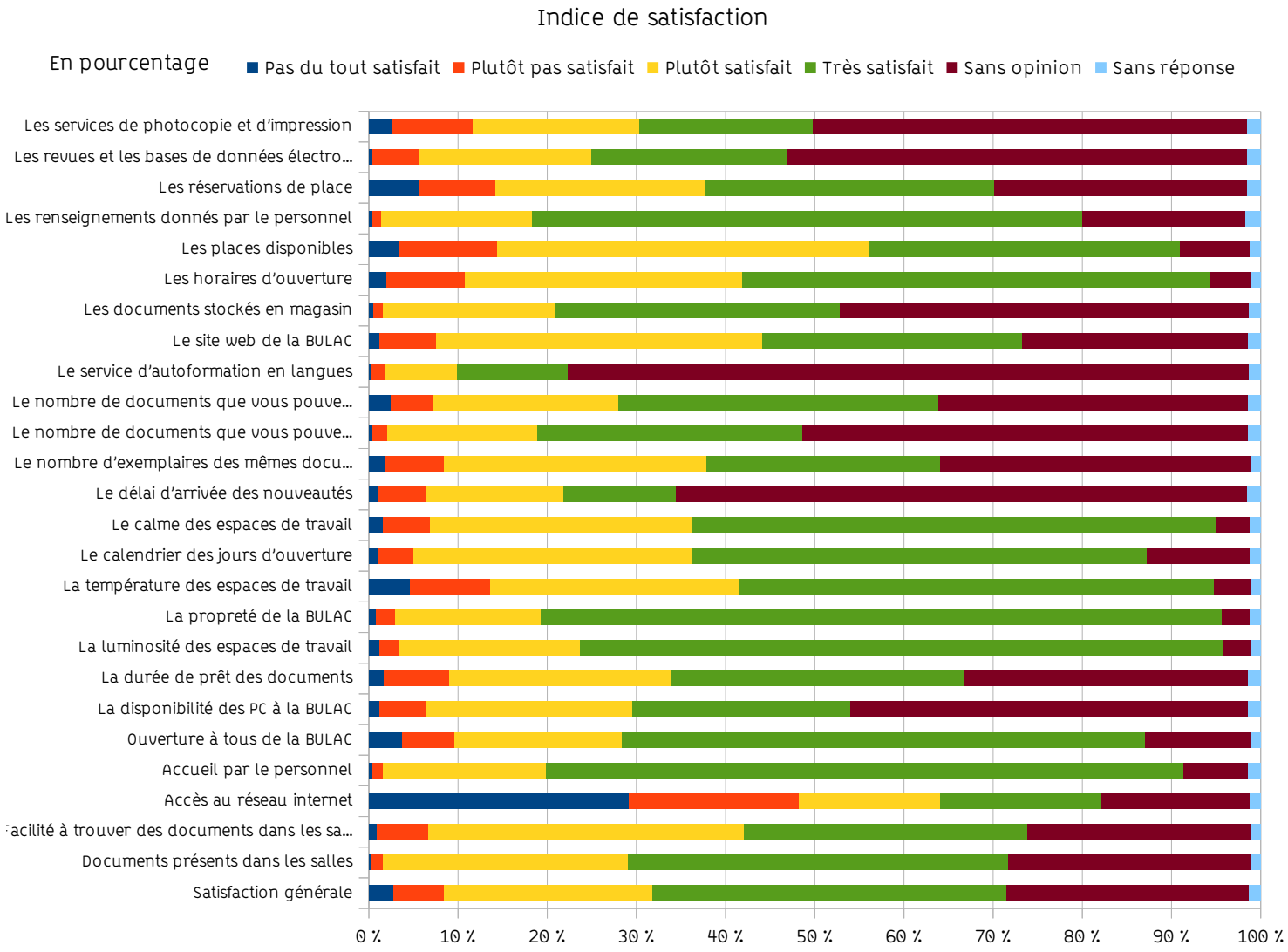


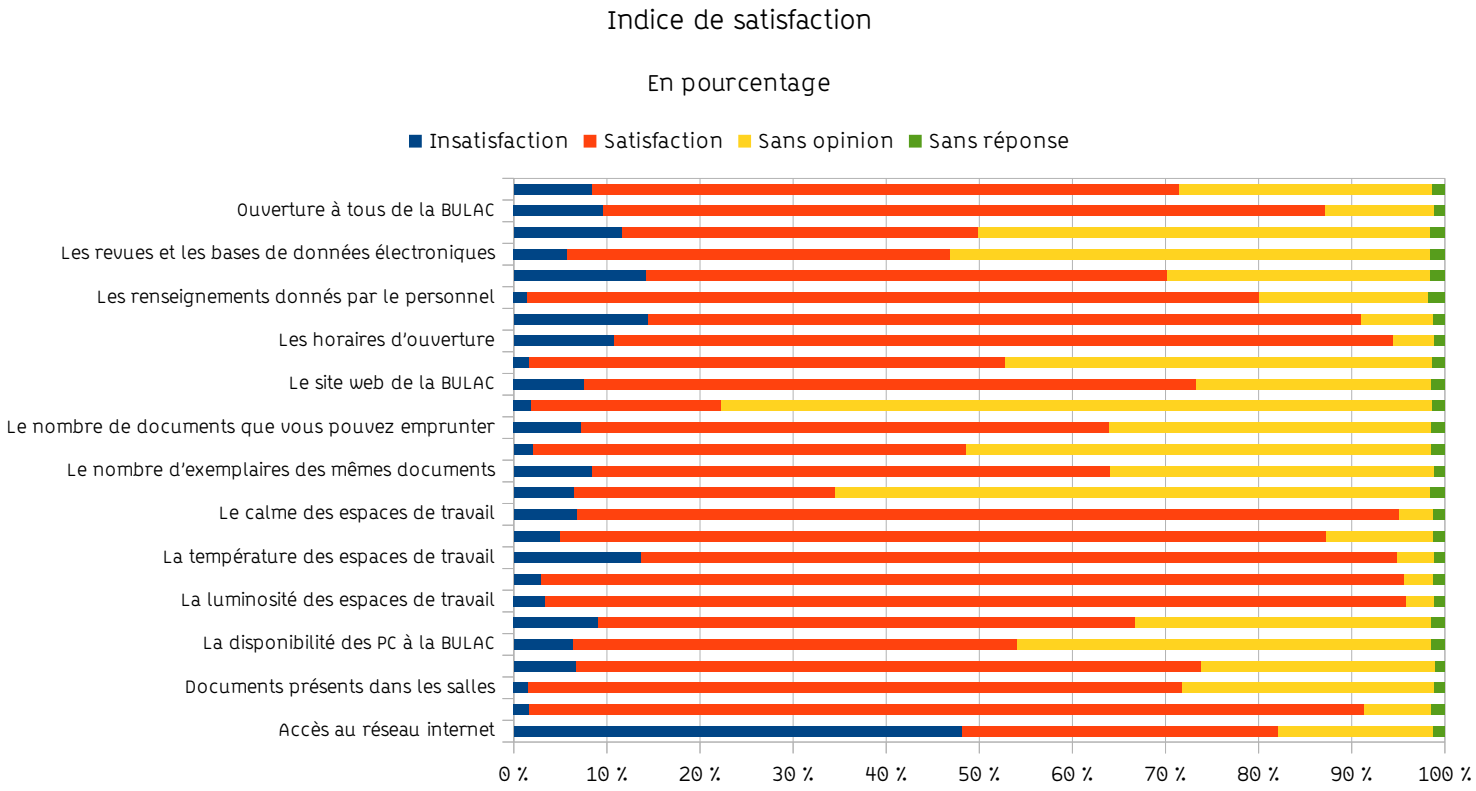
En procédant à la méthode exposée plus haut, l'indice de satisfaction augmente d'autant plus (83 %) que celui d'insatisfaction ne croît que légèrement (9,8 %) ; les répondants ont plus fréquemment eu tendance à se déclarer « très satisfaits » lorsqu'ils avaient un avis positif sur un élément précis que « pas du tout satisfaits » lorsque leur opinion était négative.



Peu de critères suscitent l'insatisfaction des répondants ; dans la plupart des cas, les objets étudiés qui rencontrent le moins la satisfaction sont ceux qui suscitent le plus l'indifférence des lecteurs. Ainsi, comme en 2017, les critères qui rencontrent l'adhésion du plus grand nombre de répondants sont ceux liés à l'environnement de travail, qui concerne l'ensemble des fréquentants de la bibliothèque. Les répondants sont particulièrement satisfaits de

l'accueil par le personnel (89,7 %), de la luminosité (92,4 %) et propreté (92,7 %) de la BULAC, de la température (81,2 %), du calendrier (82,3 %) et des horaires (83,6 %) d'ouverture, du calme des espaces de travail (88,3 %). Le nombre de places disponibles (76,5 %), la capacité du personnel à renseigner (78,6 %) ou l'ouverture à tous de la BULAC (77,5 %) sont également des motifs de grande satisfaction.





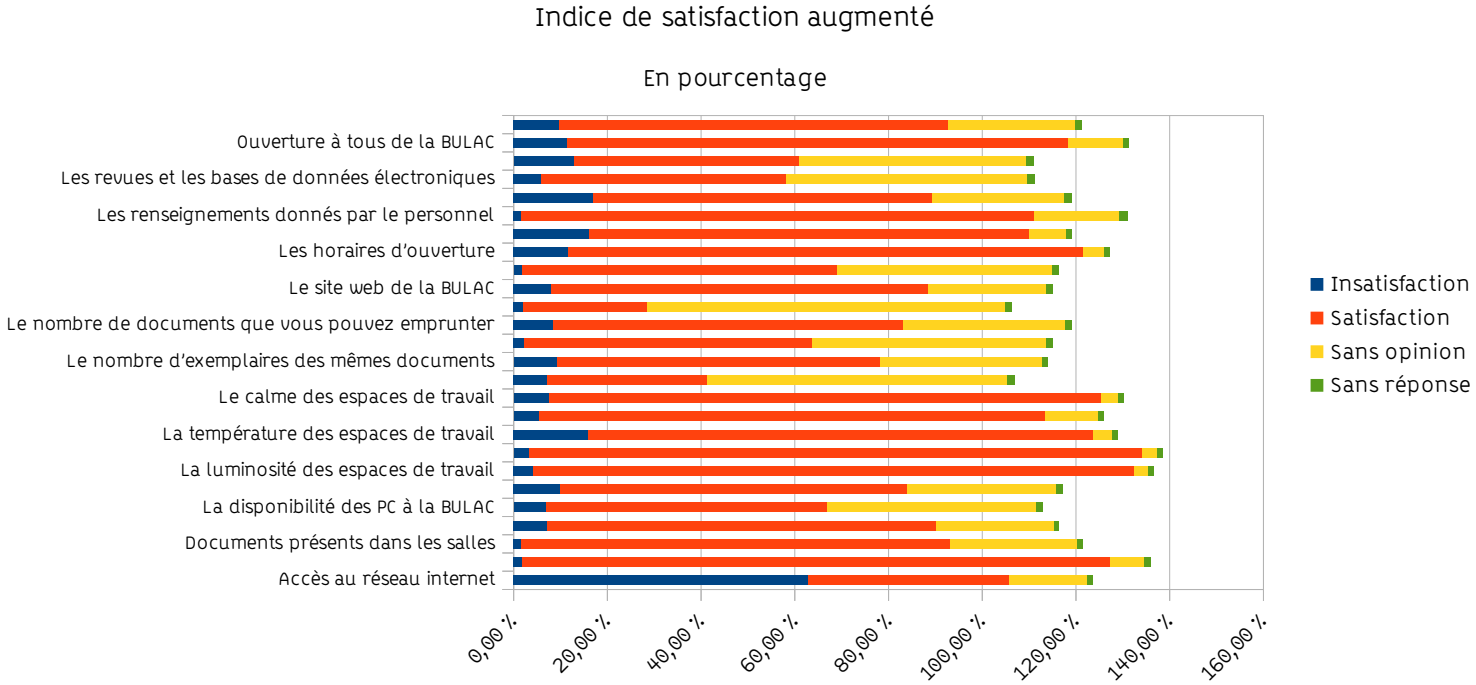
Par ailleurs, les services les moins utilisés ou l'offre s'adressant à certains publics sont les critères qui suscitent le plus l'indifférence, sans toutefois que l'insatisfaction ne soit élevée : les répondants n'ont pas d'opinion, en majorité, sur le délai d'arrivée des nouveautés (64 %), le service d'autoformation en langues (76,4 %) ou les ressources électroniques (51,6 %). L'accès à des collections spécifiques suscite également l'indifférence d'un certain nombre de répondants (50 % en ce qui concerne le nombre de documents qui peuvent être demandés en magasin, 45,9 % à propos des documents qui y sont stockés), de même que l'utilisation de services informatiques qu'une forte proportion de lecteurs ne sollicite pas (44,6 % n'ont pas d'opinion sur la disponibilité des PC, et 48,6 % sur les services de reprographie).

Peu de critères suscitent donc l'insatisfaction : parmi ceux qui touchent plus de 10 % des répondants, on trouve les services de reprographie (11,7 %), les réservations de place (14,2 %), les horaires d'ouverture (10,8 %), la température des espaces de travail (13,6 %). Il faut bien noter qu'à part la question des espaces de reprographie, il s'agit là de sujet qui concernent tous les lecteurs, auxquels peu sont indifférents, et pour lesquels la proportion d'insatisfaits peut donc augmenter sans pour autant que celle de lecteurs satisfaits ne soit entamée.

La seule catégorie étudiée pour laquelle la proportion de lecteurs insatisfaits dépasse, de loin, celle des satisfaits, concerne l'accès au réseau internet : 48,2 % des répondants se déclarent insatisfaits, contre seulement 33,9 % de satisfaits.

En augmentant de moitié les réponses extrêmes, on apprécie la très haute satisfaction sur l'ensemble des réponses : l'indice d'insatisfaction n'augmente que très peu. Seuls six critères voient cet indice augmenter de plus de 1 % : la moyenne générale (+ 1,38 %), l'ouverture à tous de la BULAC (+1,88 %), les services de reprographie (+ 1,27 %), le nombre de places disponibles (+ 1,68 %), les réservations de place (+2,85 %) et l'accès au réseau internet

(+14,6 %), ce qui témoigne du caractère polarisant de ce dernier critère qui suscite, par cette modification, 62,8 % d'insatisfaction.



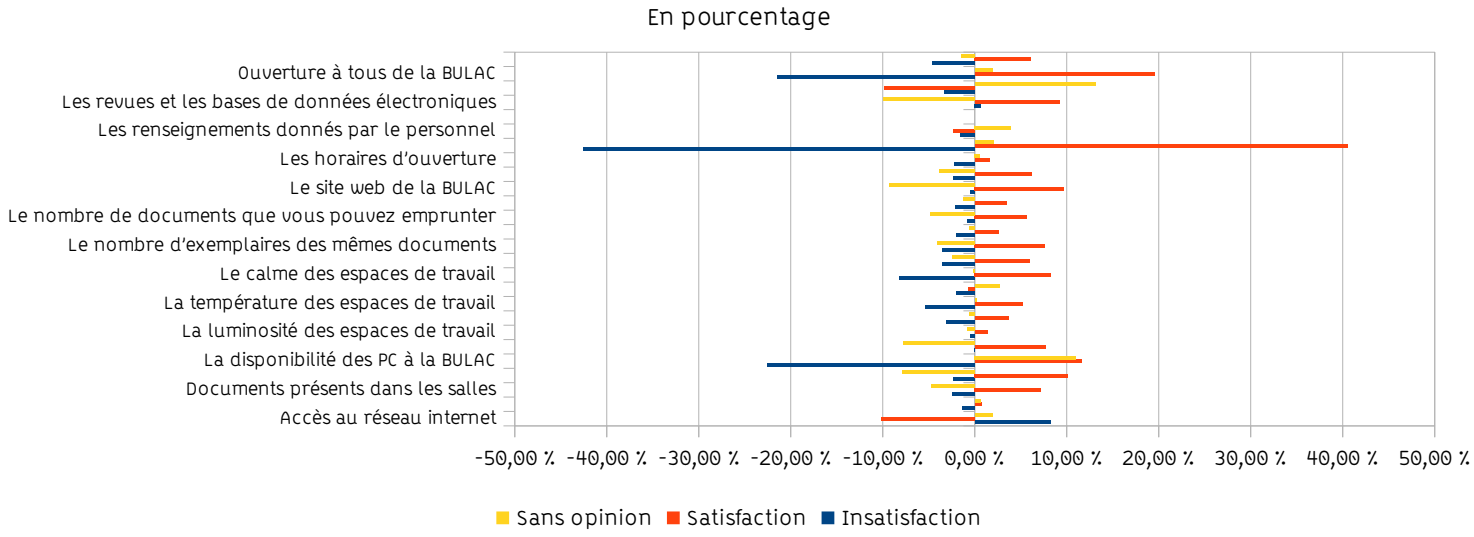
En comparaison avec 2017, la tendance est tout de même à une large amélioration de la satisfaction. L'insatisfaction est en baisse nette pour la plupart des indicateurs, à l'exception de l'accès au réseau internet qui satisfait moins les répondants qu'en 2017 (+8,2 % d'insatisfaction) et, dans une mesure négligeable, la durée de prêt des documents (+0,1 %) et les ressources électroniques (+0,7 %).

Les indicateurs qui suscitent la plus forte hausse de la satisfaction sont la facilité à trouver des documents dans les salles (+10,1 % de satisfaction), la disponibilité des PC (+11,6 %), l'ouverture à tous de la BULAC (+19,5 %) et, dans une proportion considérable, la disponibilité des places (+40,5 %) ; ce dernier indicateur doit être nuancé par le faible nombre de lecteurs inscrits en 2021 en comparaison avec 2017. En revanche, la satisfaction quant à l'accès au réseau internet (-10,1 %) et aux services de reprographie (-9,9 %) baisse dans une mesure importante .

Enfin, l'importance croissante de l'opinion des répondants à propos de la facilité à trouver des documents, la durée de prêt, le site web et les ressources électroniques signifie bien que le panel des répondants de l'enquête de 2017 est composé d'un public intéressé par les collections de la BULAC dans une proportion croissante.

Sujet enquêté	Insatisfaction	Satisfaction	Sans opinion
Accès au réseau internet	8,22 %	-10,12 %	1,90 %
Accueil par le personnel	-1,37 %	0,73 %	0,65 %
Documents présents dans l	-2,47 %	7,19 %	-4,72 %
Facilité à trouver des docur	-2,29 %	10,14 %	-7,86 %
La disponibilité des PC à la	-22,59 %	11,61 %	10,98 %
La durée de prêt des docu	0,05 %	7,68 %	-7,73 %
La luminosité des espaces d	-0,54 %	1,37 %	-0,83 %
La propreté de la BULAC	-3,05 %	3,68 %	-0,63 %
La température des espace	-5,37 %	5,18 %	0,19 %
Le calendrier des jours d'o	-2,02 %	-0,70 %	2,72 %
Le calme des espaces de tr	-8,18 %	8,30 %	-0,12 %
Le délai d'arrivée des nouv	-3,49 %	5,98 %	-2,49 %
Le nombre d'exemplaires	-3,56 %	7,65 %	-4,09 %
Le nombre de documents d	-1,97 %	2,59 %	-0,63 %
Le nombre de documents d	-0,78 %	5,66 %	-4,89 %
Le service d'autoformation	-2,17 %	3,45 %	-1,28 %
Le site web de la BULAC	-0,47 %	9,72 %	-9,25 %
Les documents stockés en	-2,37 %	6,17 %	-3,80 %
Les horaires d'ouverture	-2,22 %	1,62 %	0,60 %
Les places disponibles	-42,55 %	40,50 %	2,05 %
Les renseignements donné	-1,58 %	-2,36 %	3,94 %
Les réservations de place			
Les revues et les bases de	0,70 %	9,20 %	-9,90 %
Les services de photocopie	-3,30 %	-9,85 %	13,15 %
Ouverture à tous de la BUL	-21,44 %	19,52 %	1,92 %
Satisfaction générale	-4,63 %	6,12 %	-1,49 %

Différence d'indices de satisfaction entre 2017 et 2021



7.2. SATISFACTIONS COMPARÉES

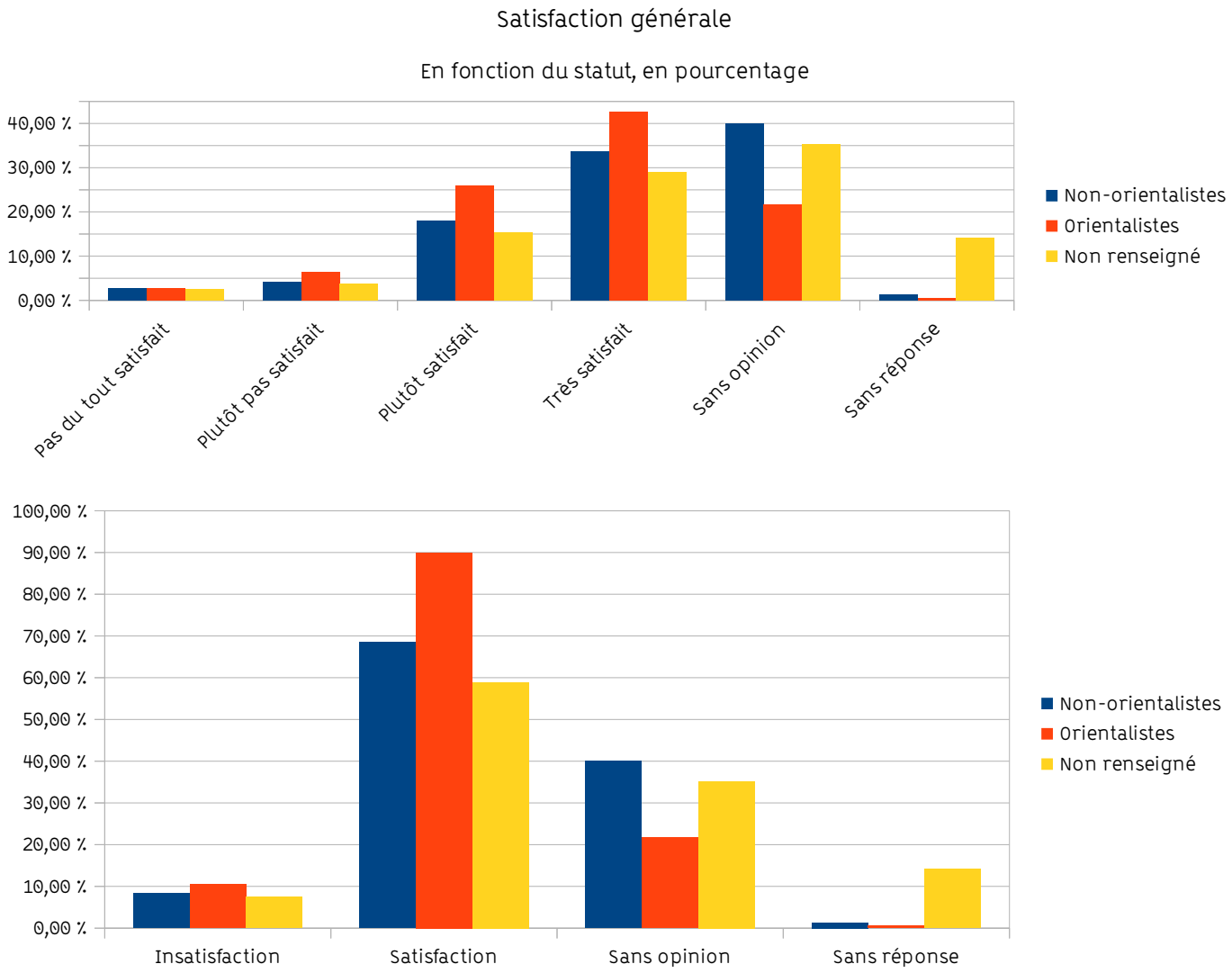
L'étude des profils particuliers, plutôt que de faire émerger des motifs d'insatisfaction propre à certains publics, tend surtout à confirmer la différence qui existe entre des publics-cibles intéressés par les collections de la bibliothèque et qui, de fait, ont une opinion sur un panel plus large de services proposés, et des publics annexes qui utilisent la bibliothèque comme simple lieu de travail et s'intéressent surtout aux conditions matérielles de leur accueil. La spécialisation à l'œuvre pour les profils universitaires les plus avancés les rend d'autant plus attentifs à des critères étudiés pour lesquels des publics moins avancés n'ont pas d'opinion particulière : ainsi, des questions comme celle portant sur le délai d'arrivée

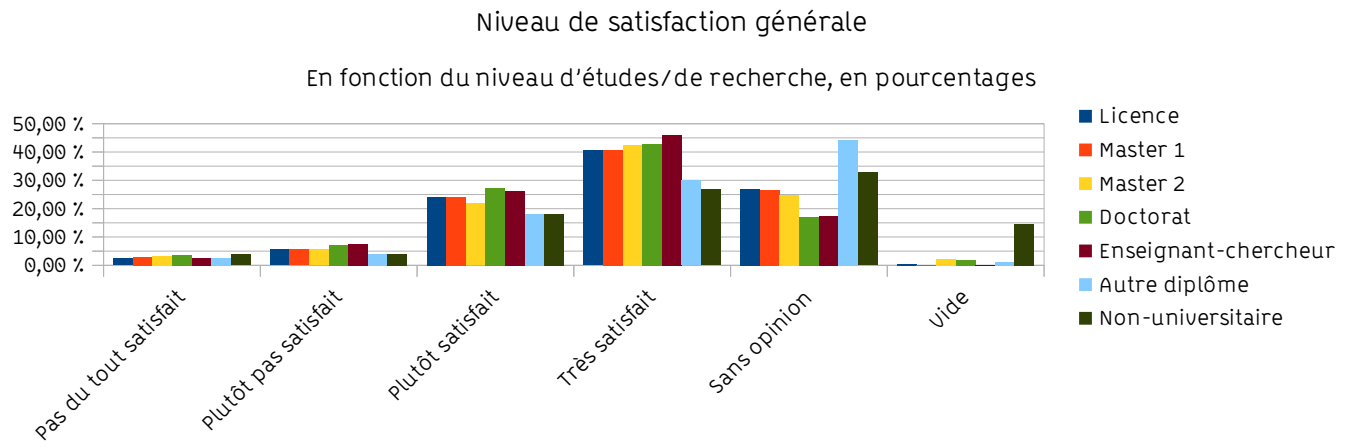
des nouveautés suscitent surtout des réactions de la part de doctorants et enseignants-chercheurs.

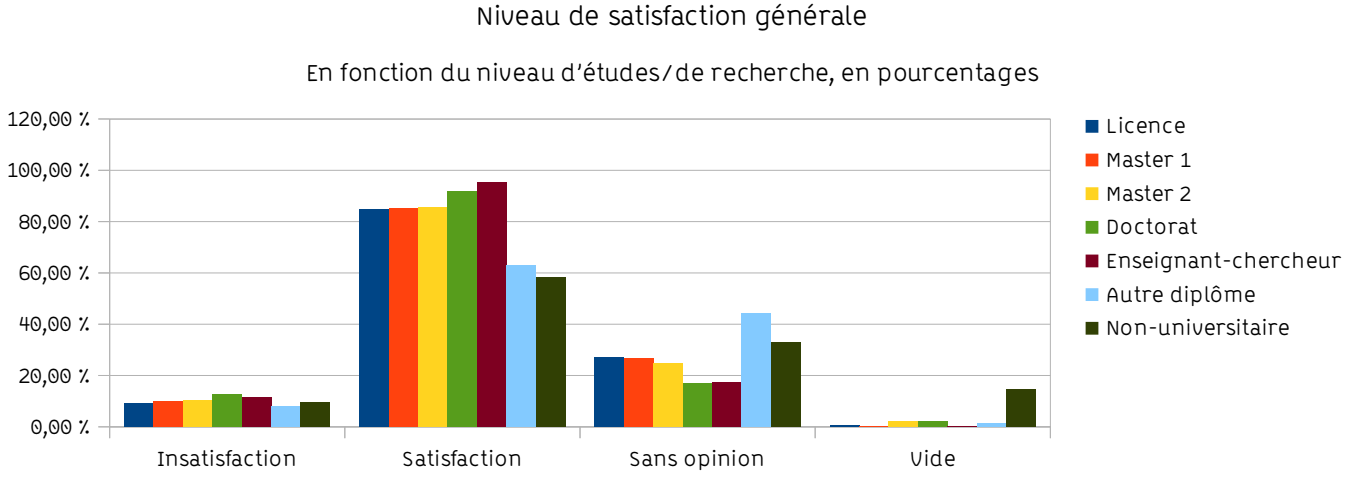
La même dichotomie est à l'œuvre entre orientalistes et non-orientalistes ; ces derniers ont moins tendance à donner leur opinion (40,1 % de « sans opinion ») que les premiers (21,7 %).

Pour observer ces tendances, on donne plus bas les tableaux qui renseignent la satisfaction pour chaque question étudiée en fonction du niveau d'études ou de recherche et du statut vis-à-vis des collections de la BULAC, d'abord en renseignant les pourcentages de réponse pour chaque critère, ensuite en distinguant la satisfaction et l'insatisfaction et après avoir procédé à l'augmentation de l'importance des réponses extrêmes.

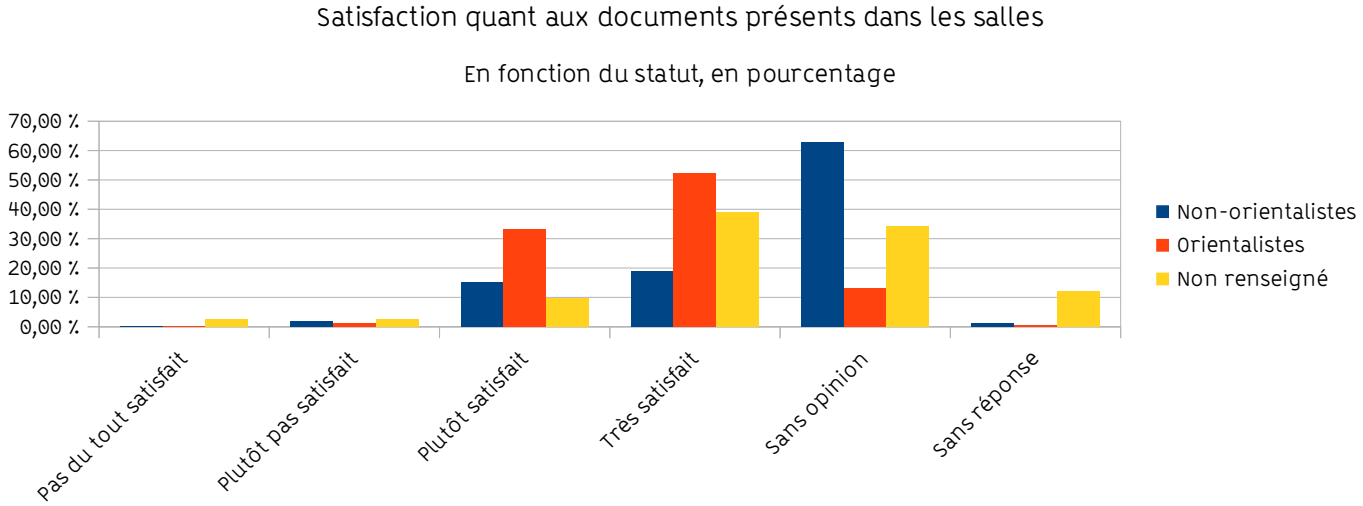
7.2.1. Satisfaction générale

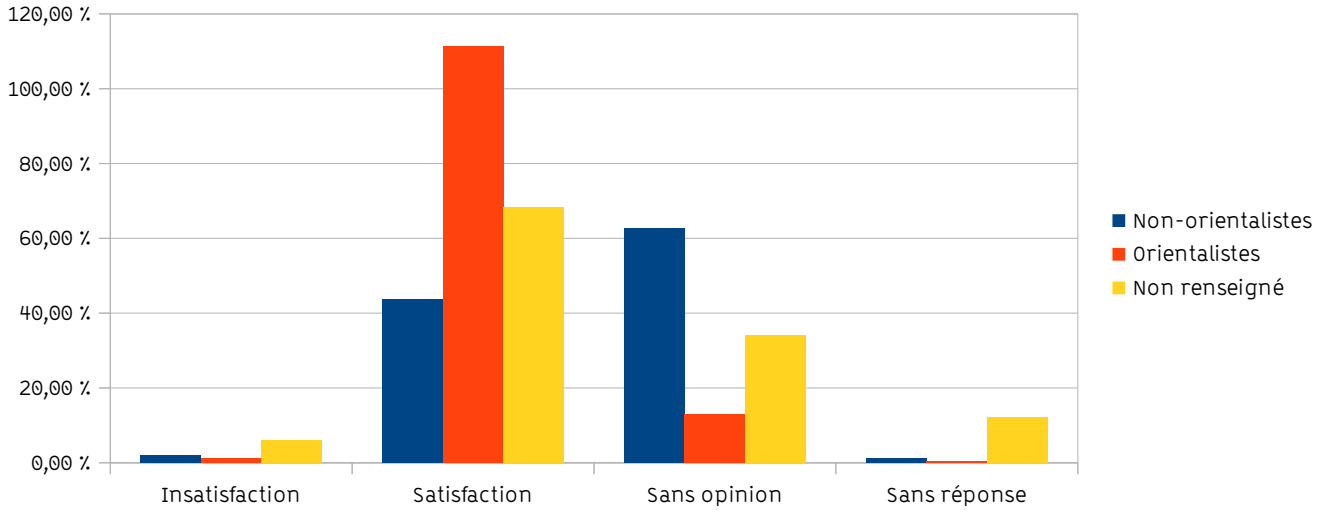


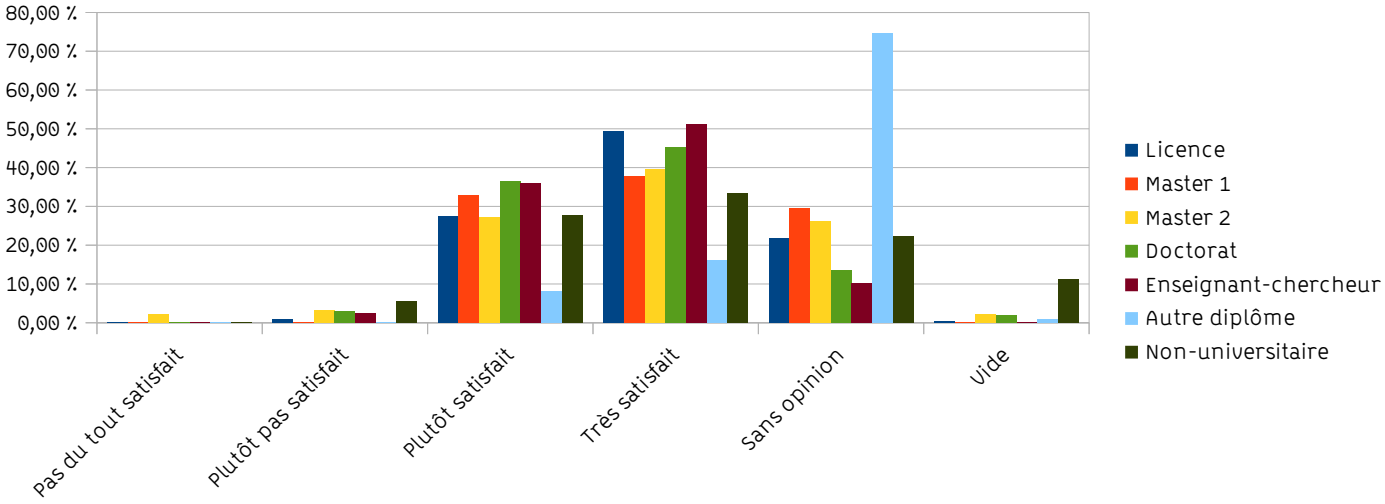


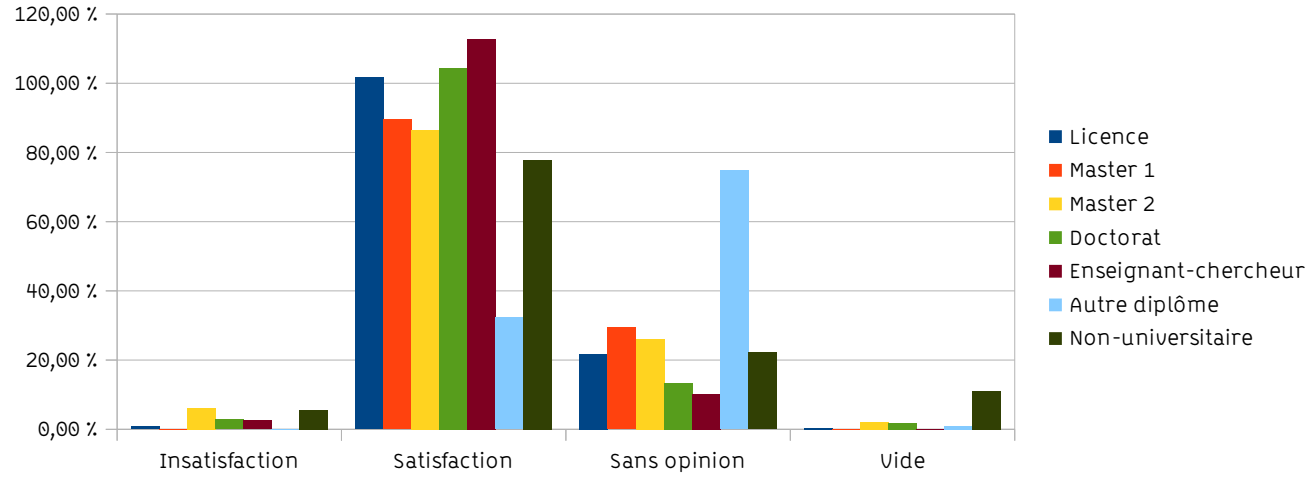


7.2.2. Documents présents dans les salles




120,00 %
100,00 %
80,00 %
60,00 %
40,00 %
20,00 %
0,00 %
Insatisfaction
Satisfaction
Sans opinion
Sans réponse
Non-orientalistes
Orientalistes
Non renseigné

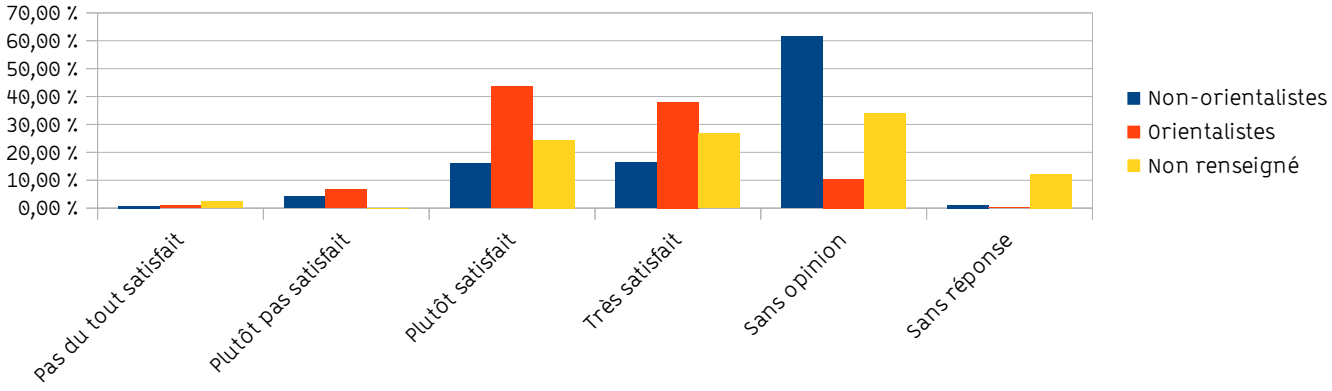

80,00 %
70,00 %
60,00 %
50,00 %
40,00 %
30,00 %
20,00 %
10,00 %
0,00 %
Pas du tout satisfait
Plutôt pas satisfait
Plutôt satisfait
Très satisfait
Sans opinion
Vide
Licence
Master 1
Master 2
Doctorat
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non-universitaire

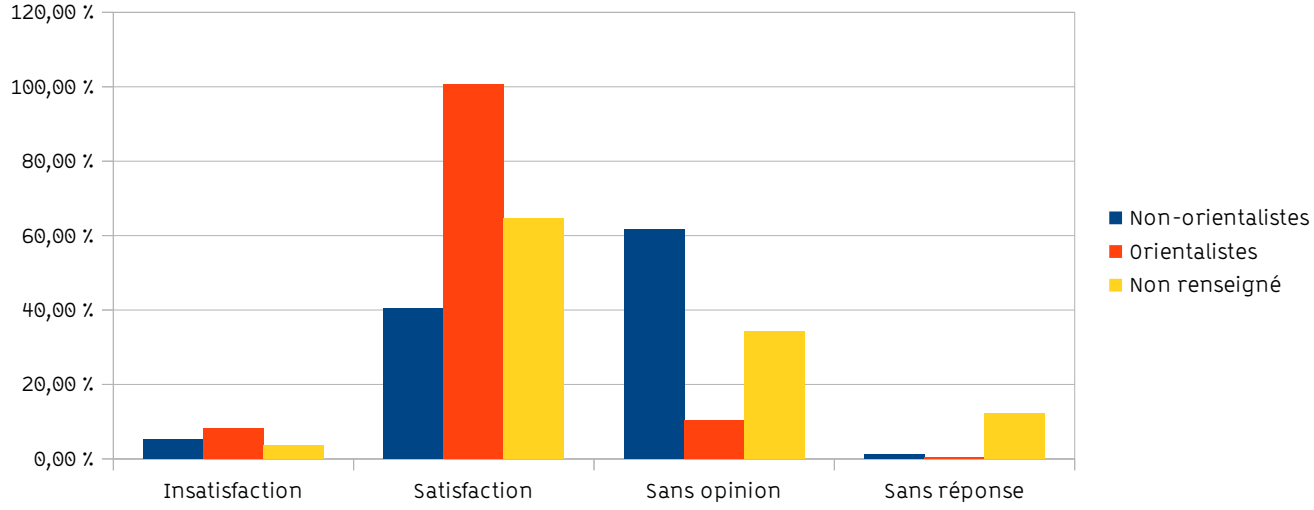

120,00 %
100,00 %
80,00 %
60,00 %
40,00 %
20,00 %
0,00 %
Insatisfaction
Satisfaction
Sans opinion
Vide
Licence
Master 1
Master 2
Doctorat
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non-universitaire

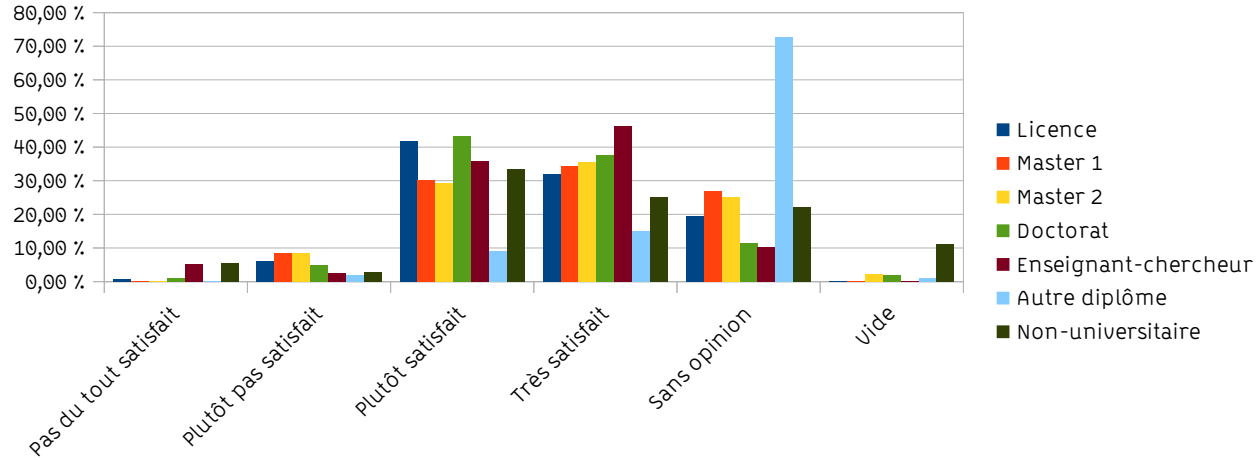
7.2.3. Facilité à trouver des documents dans les salles

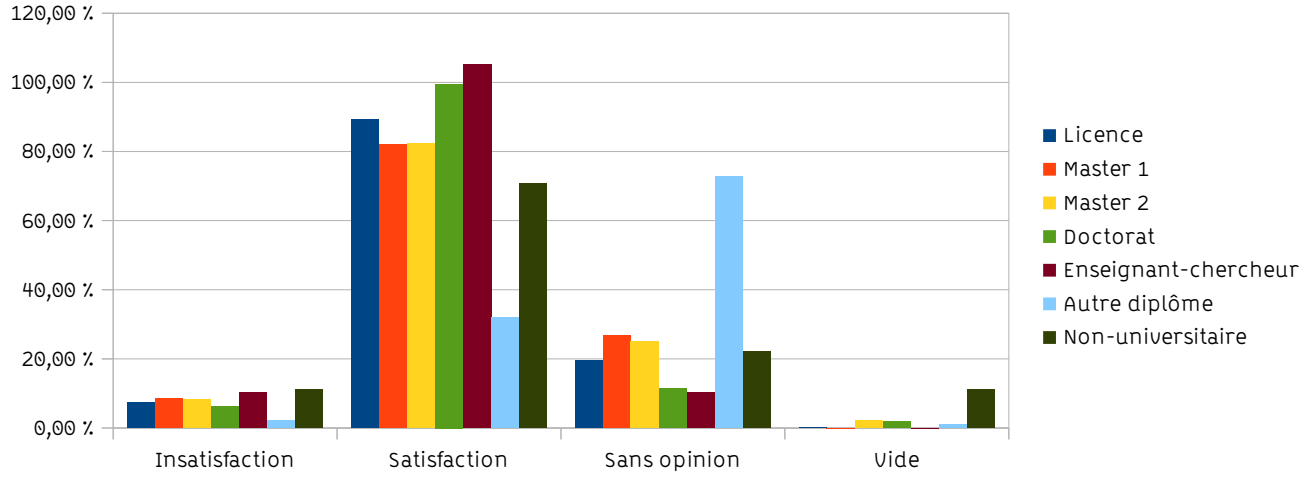
Satisfaction quant à la facilité à trouver des documents dans les salles

En fonction du statut, en pourcentage

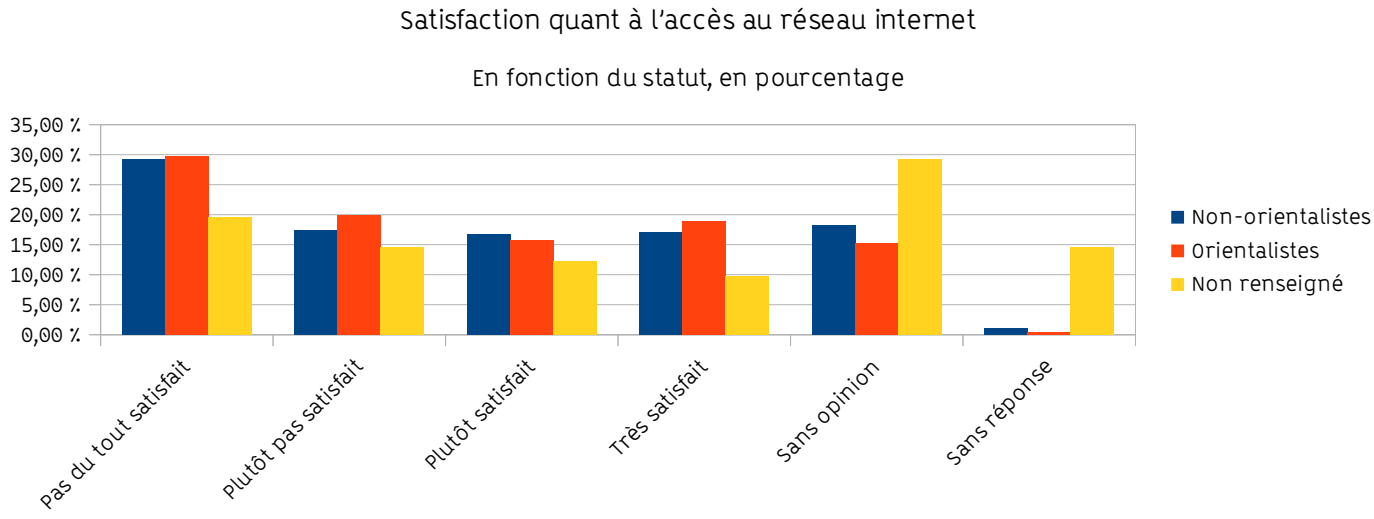


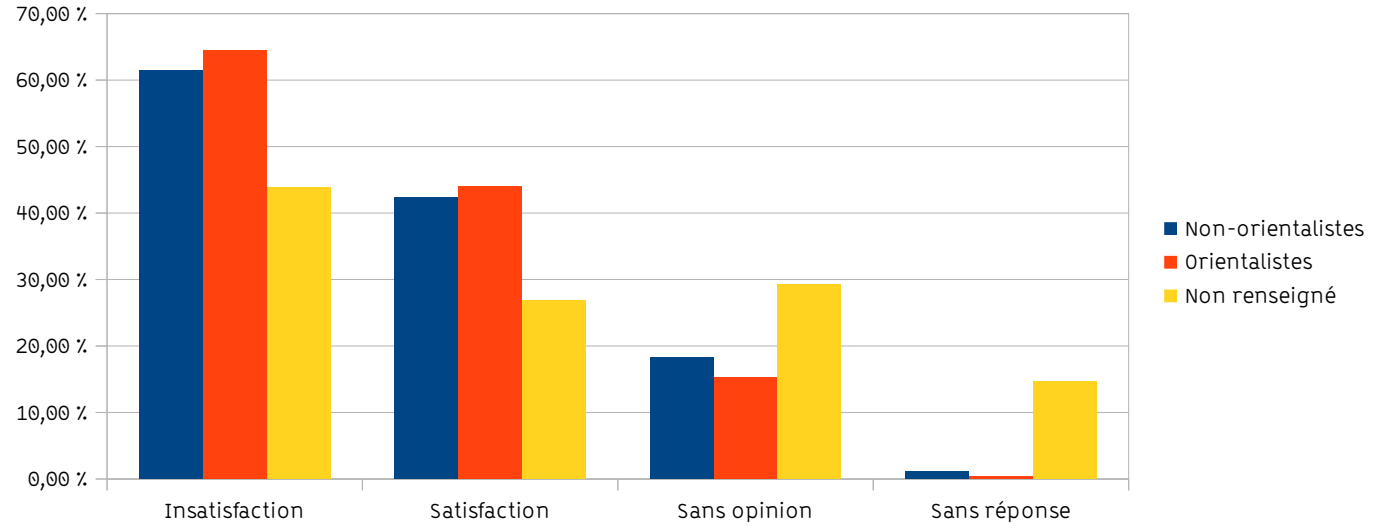


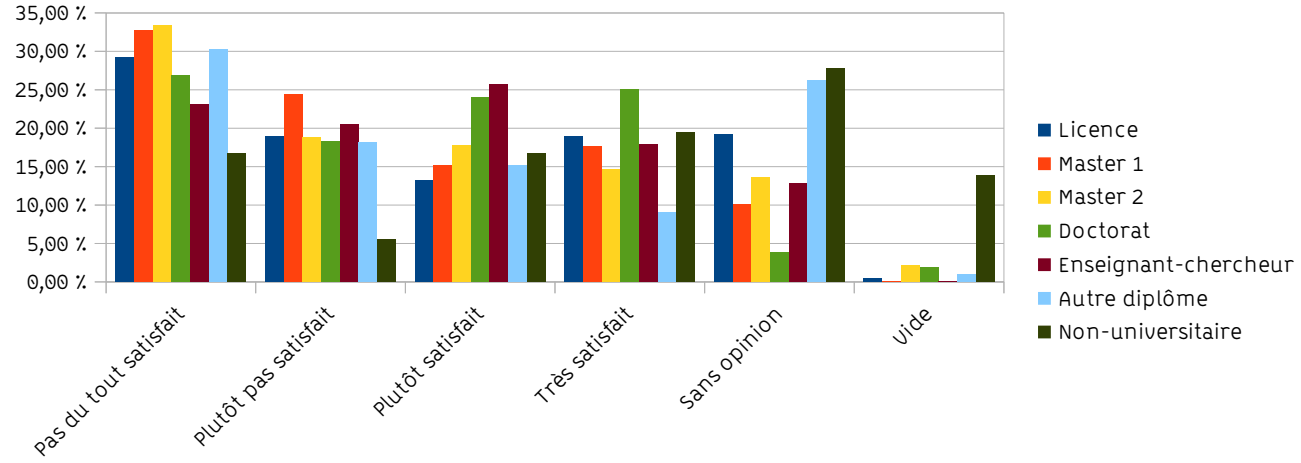


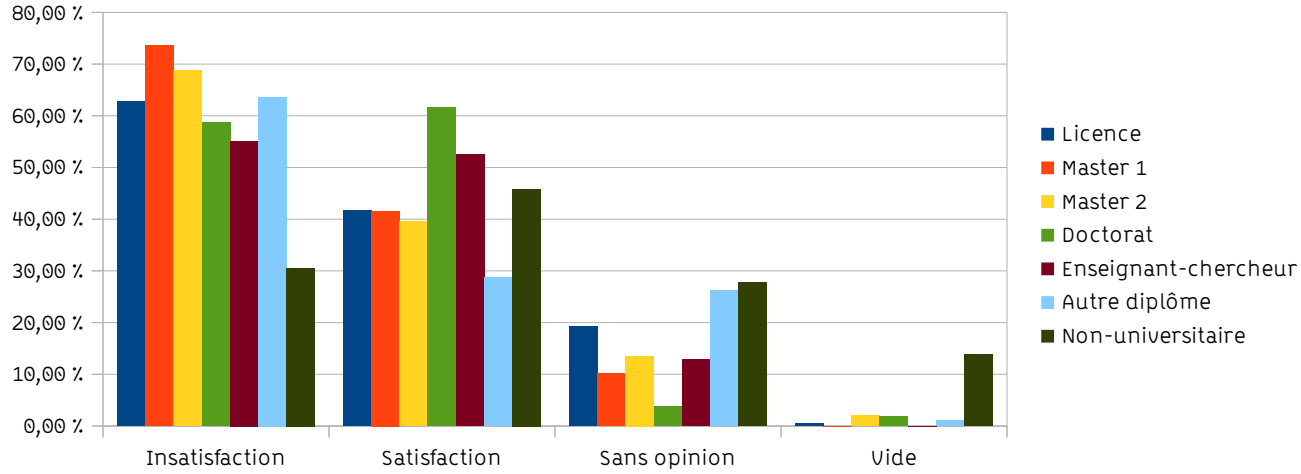


7.2.4. Accès au réseau internet





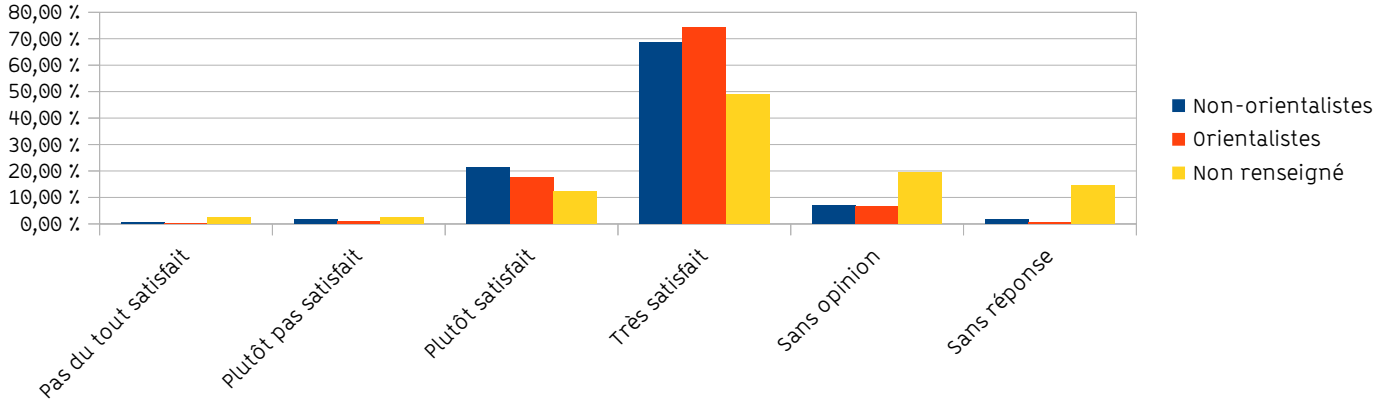


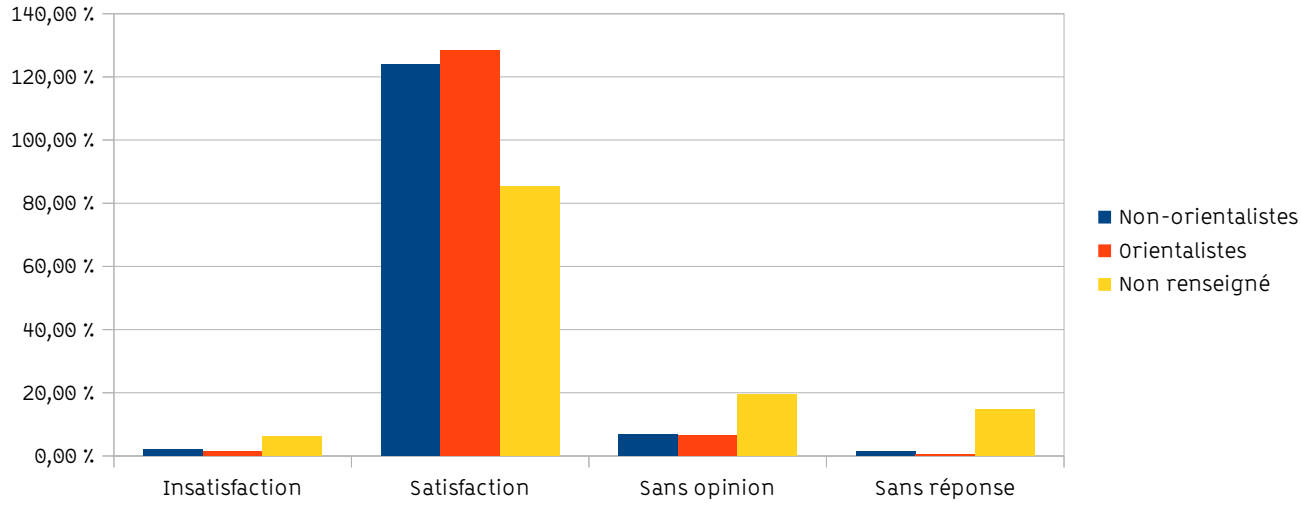


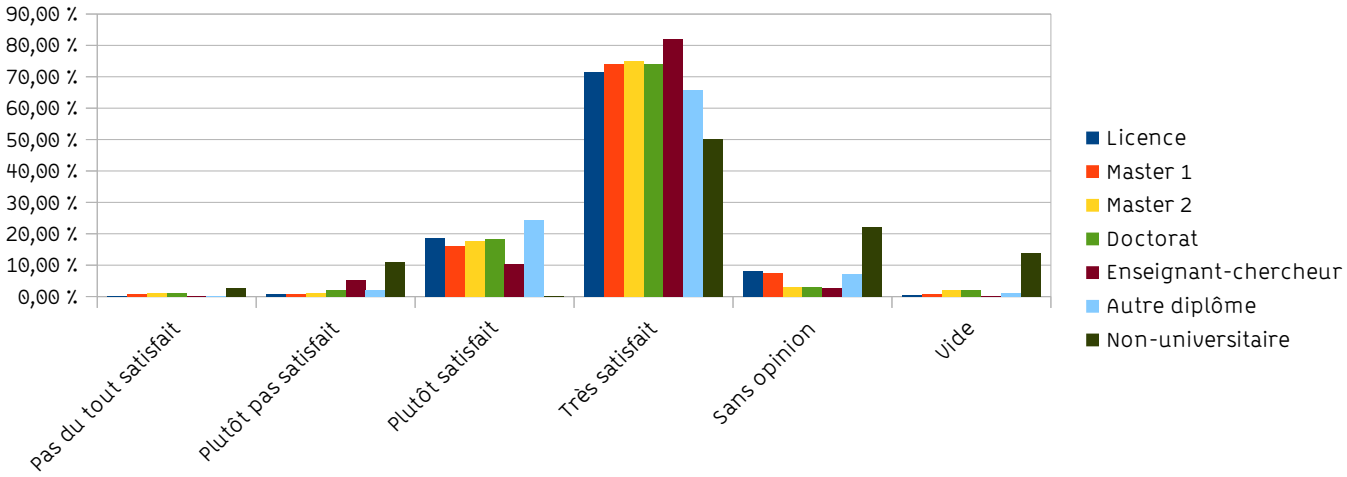
7.2.5. Accueil par le personnel

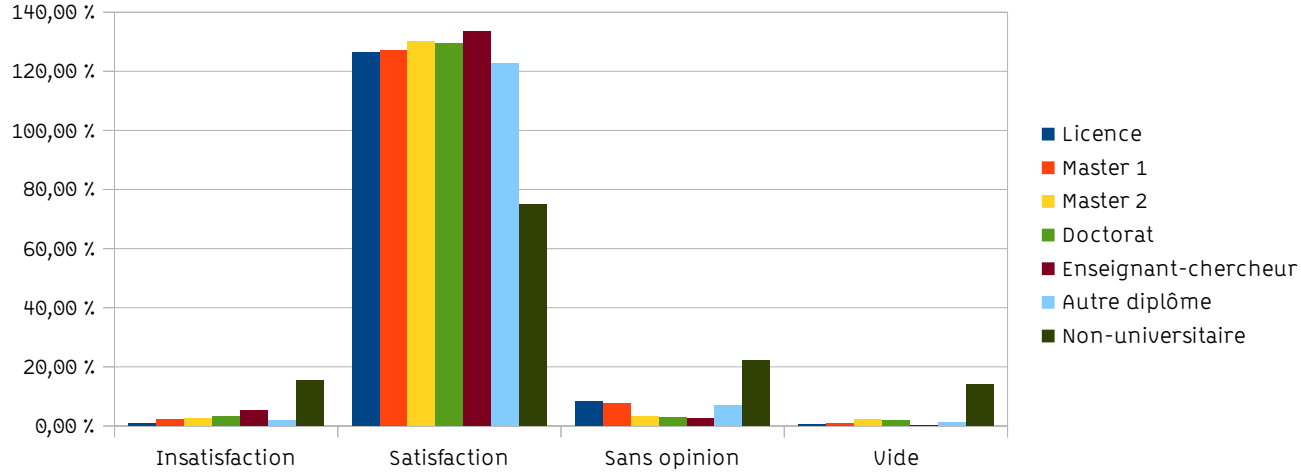
Satisfaction quant à l'accueil par le personnel

En fonction du statut, en pourcentage

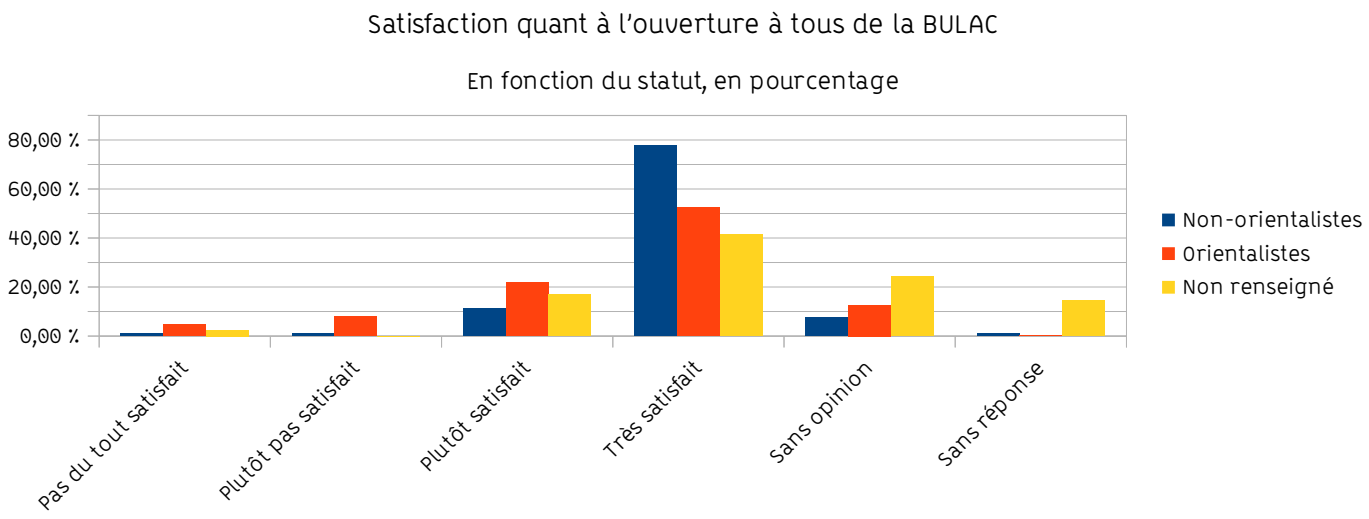


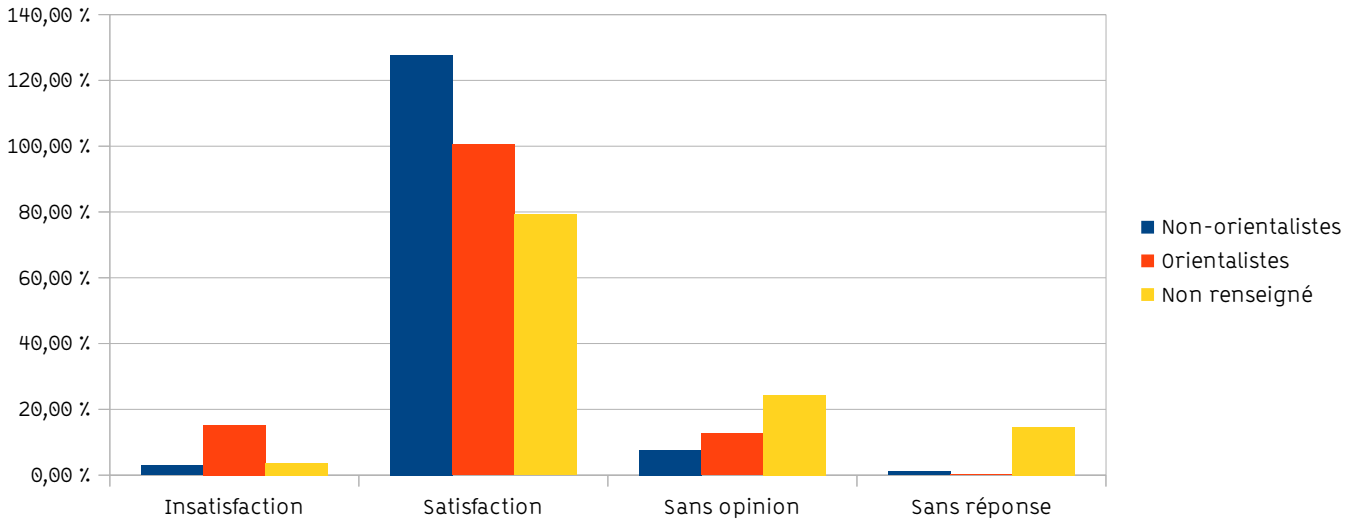

140,00 %
120,00 %
100,00 %
80,00 %
60,00 %
40,00 %
20,00 %
0,00 %
Insatisfaction
Satisfaction
Sans opinion
Sans réponse
Non-orientalistes
Orientalistes
Non renseigné

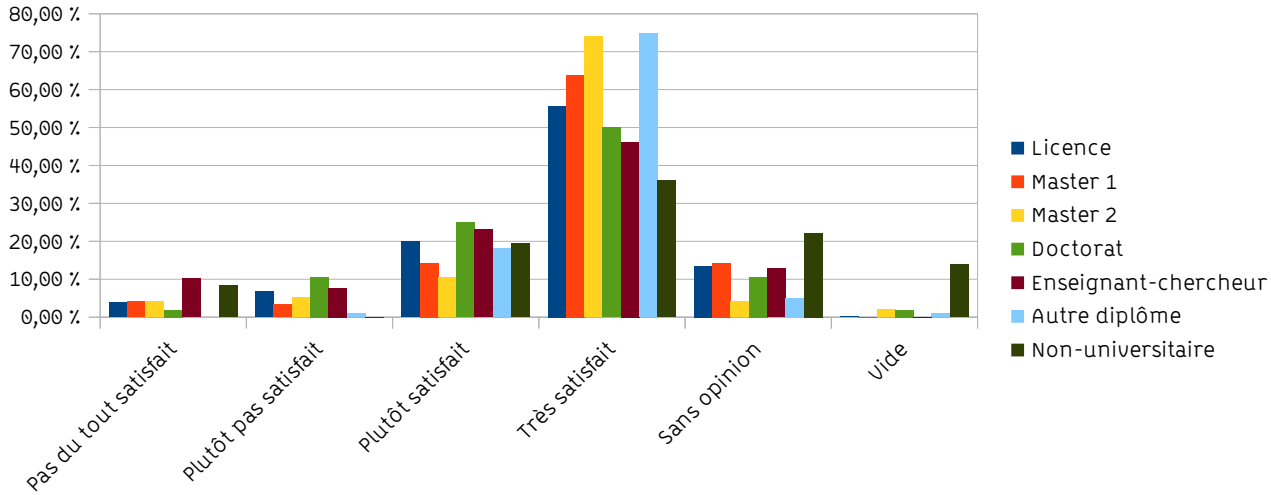

90,00 %
80,00 %
70,00 %
60,00 %
50,00 %
40,00 %
30,00 %
20,00 %
10,00 %
0,00 %
Pas du tout satisfait
Plutôt pas satisfait
Plutôt satisfait
Très satisfait
Sans opinion
Vide
Licence
Master 1
Master 2
Doctorat
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non-universitaire

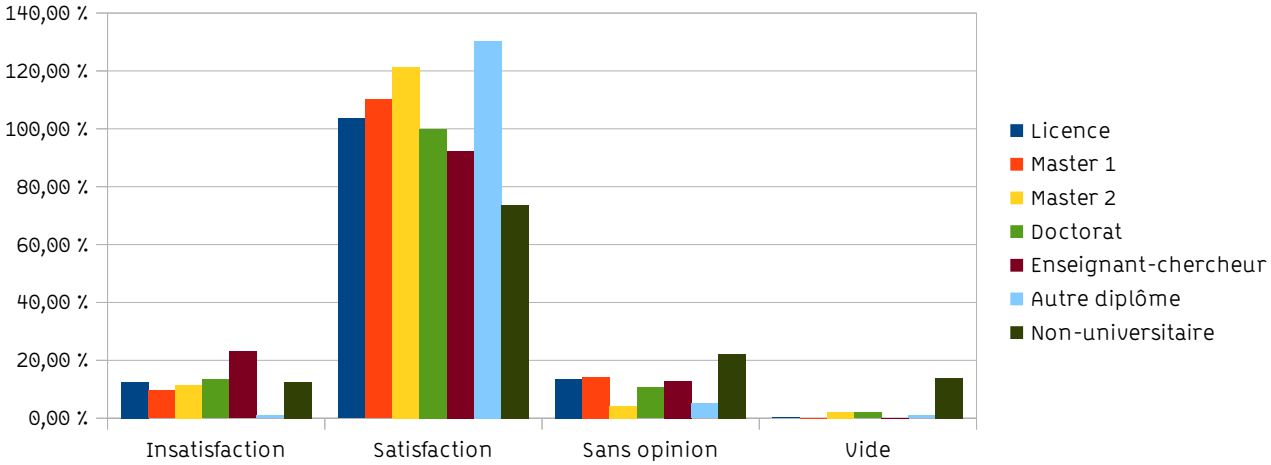

140,00 %
120,00 %
100,00 %
80,00 %
60,00 %
40,00 %
20,00 %
0,00 %
Insatisfaction
Satisfaction
Sans opinion
Vide
Licence
Master 1
Master 2
Doctorat
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non-universitaire

7.2.6. Ouverture à tous de la BULAC

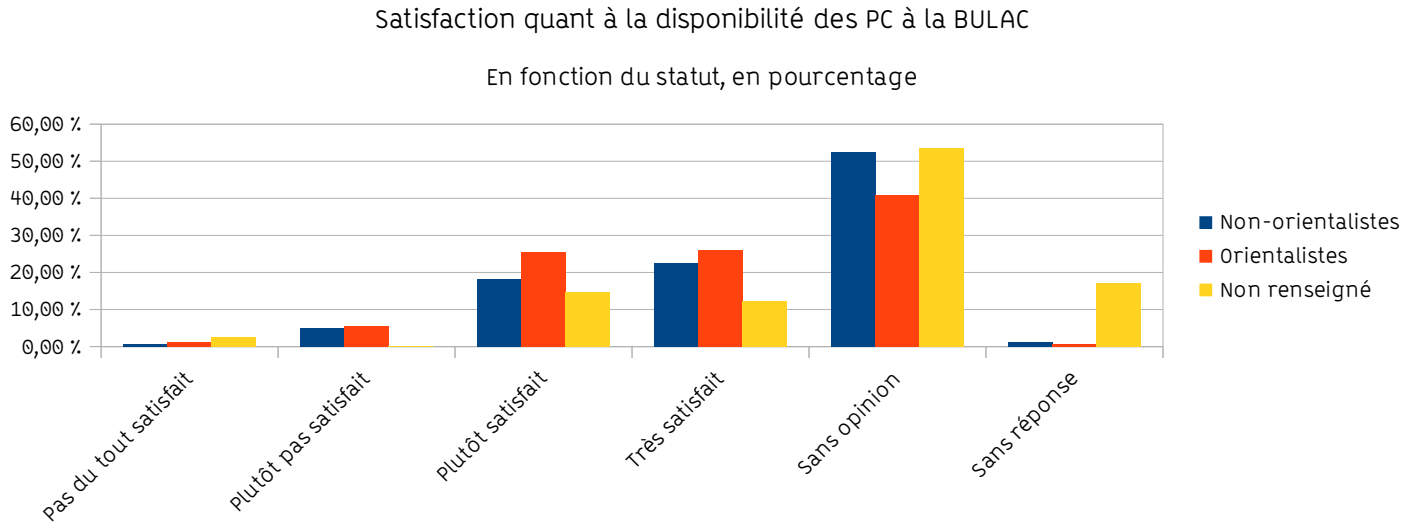


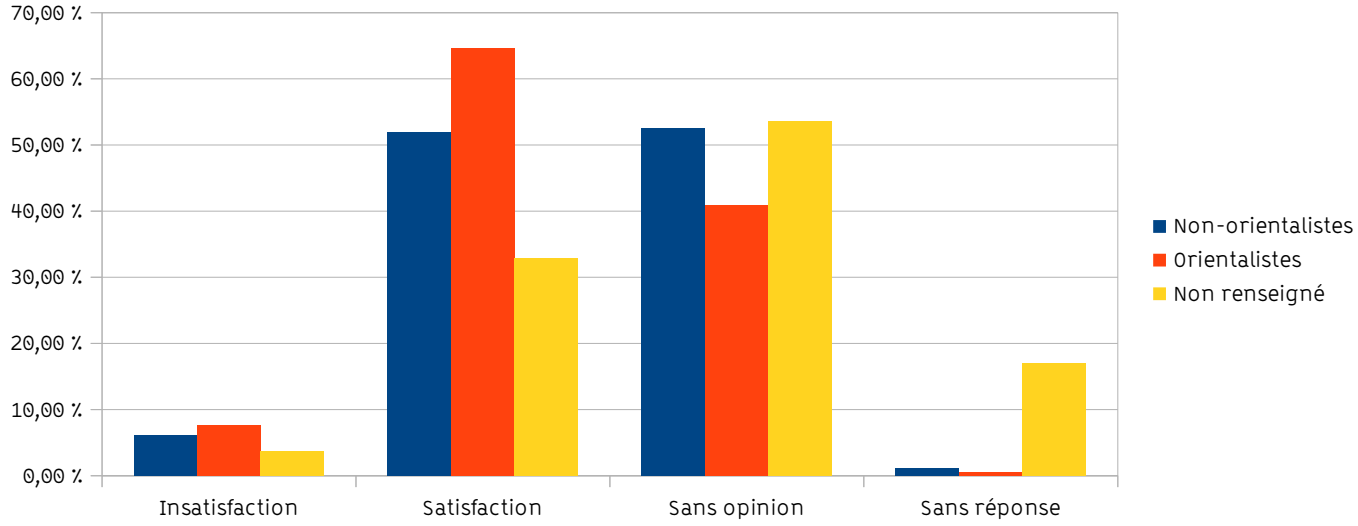


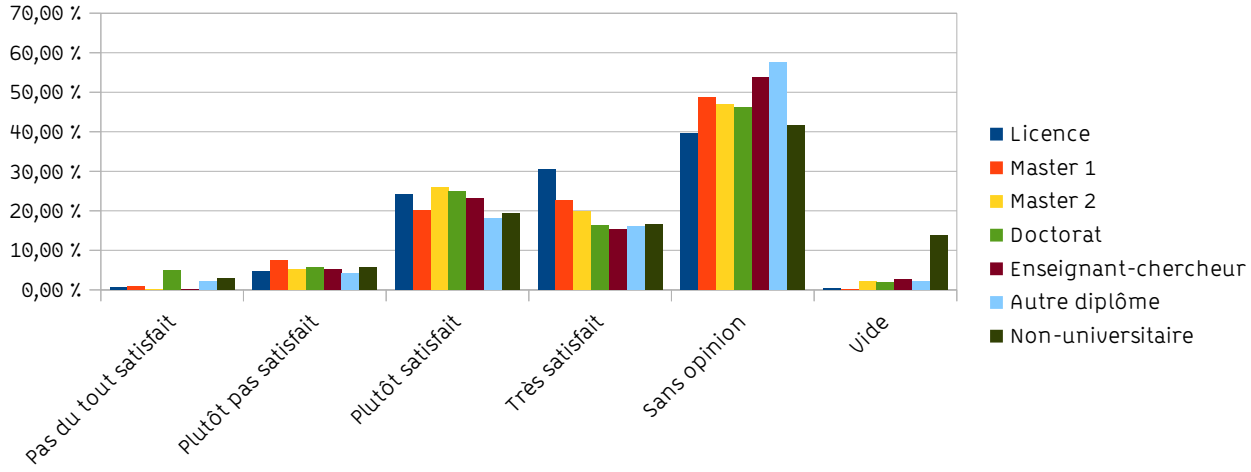


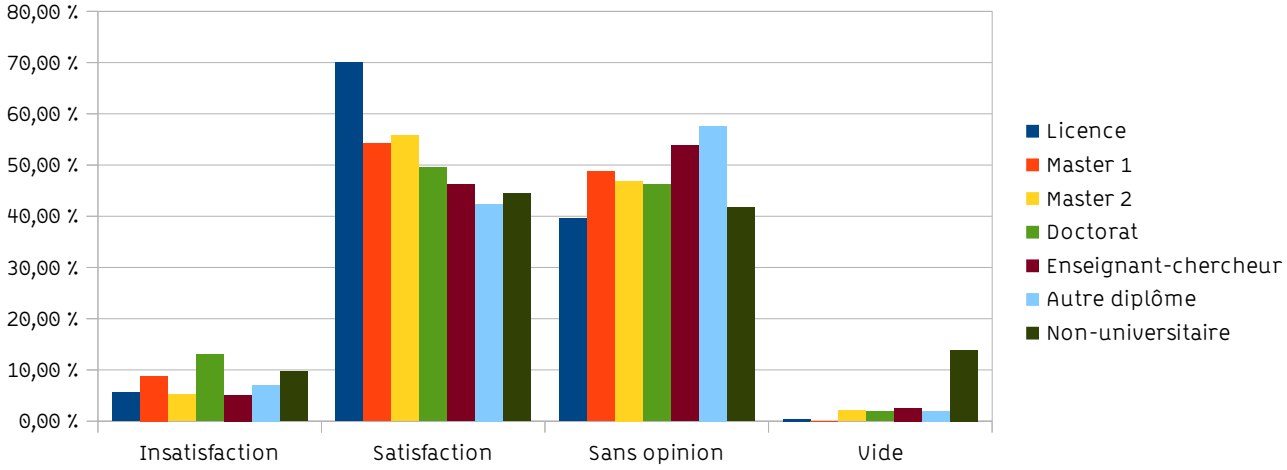


7.2.7. Disponibilité des PC





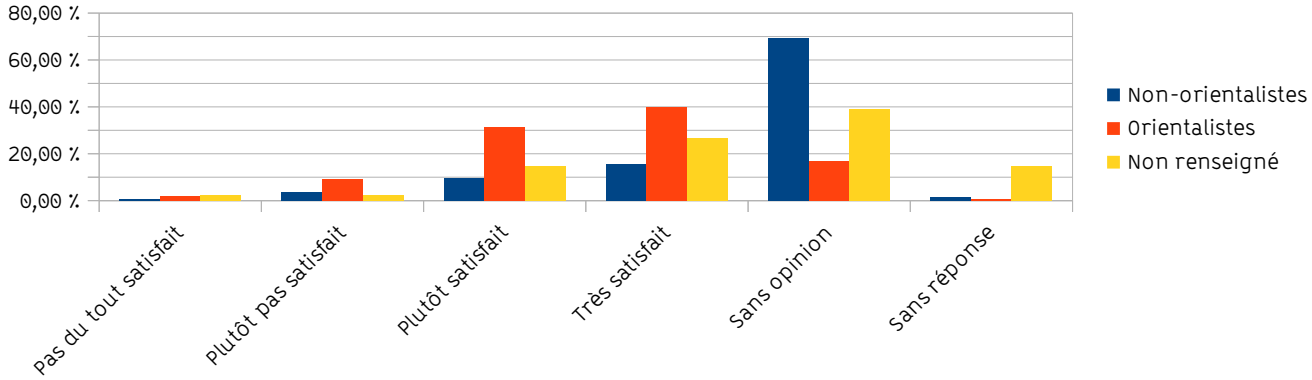


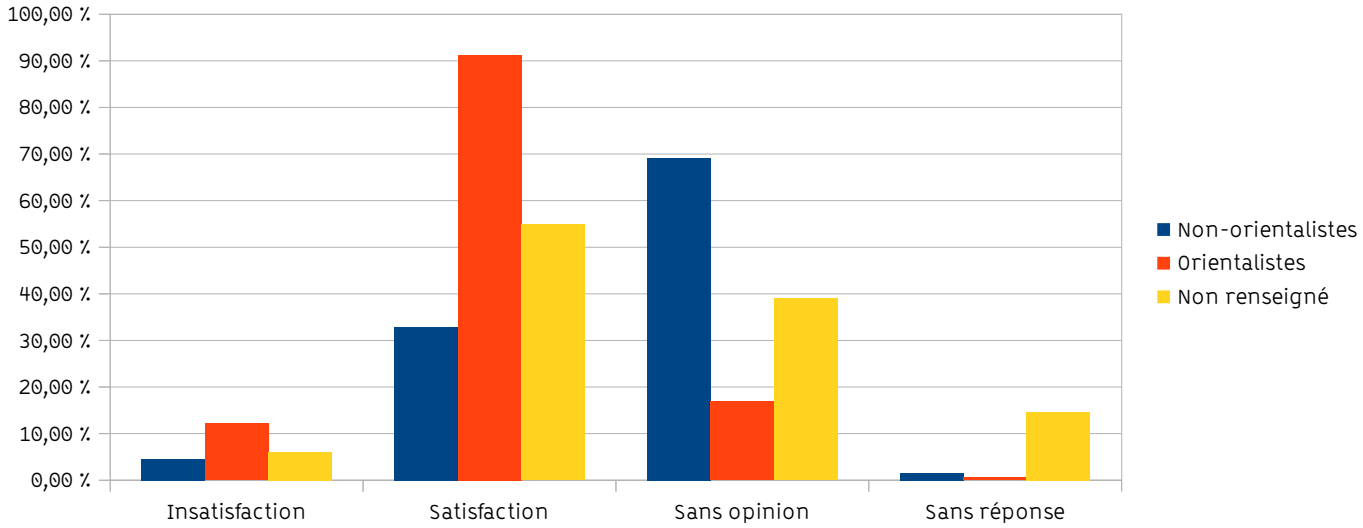


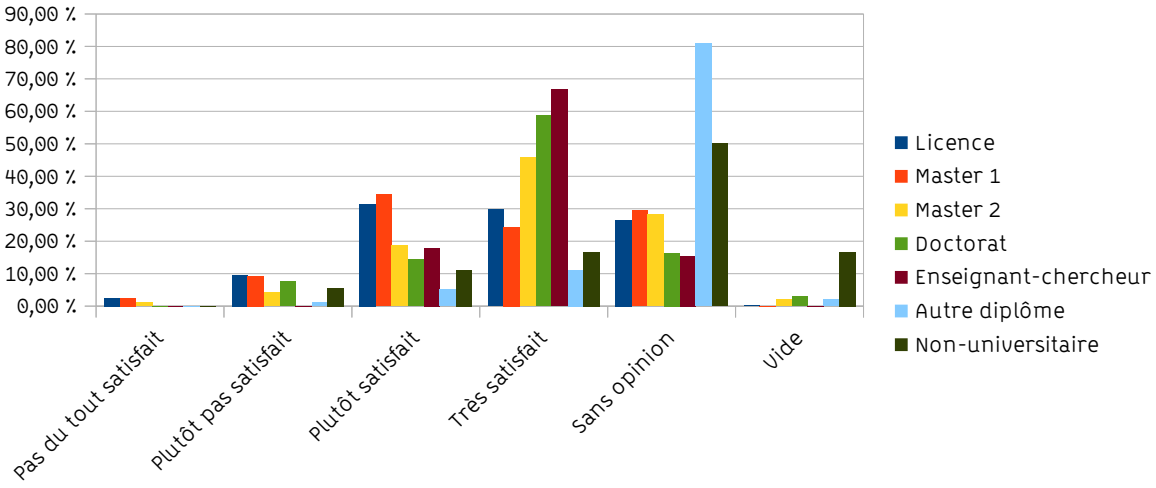
7.2.8. Durée des prêts

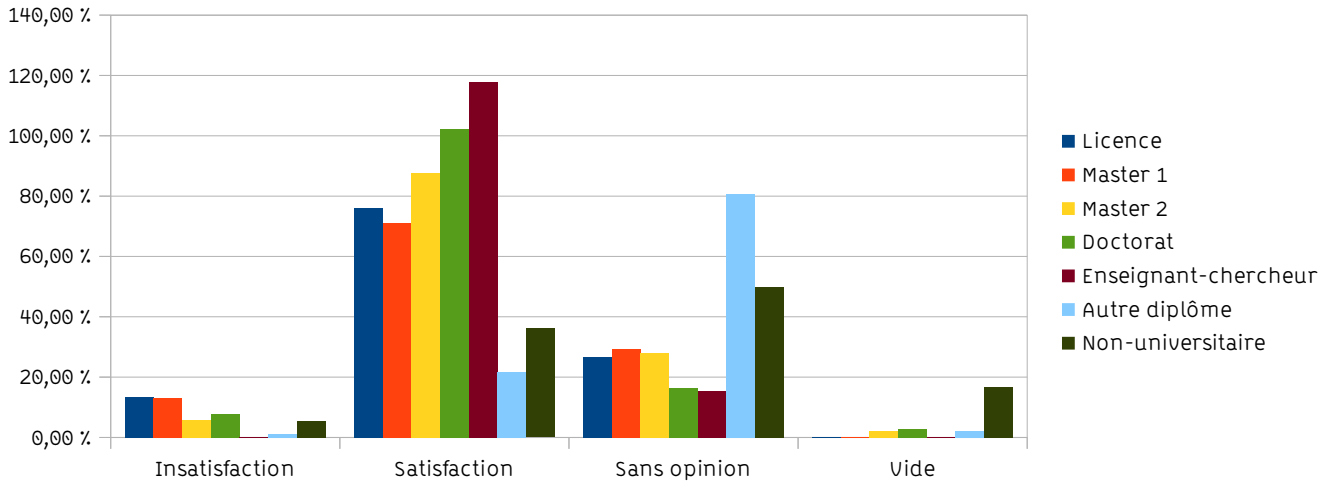
Satisfaction quant à la durée de prêt des documents

En fonction du statut, en pourcentage




100,00 %
90,00 %
80,00 %
70,00 %
60,00 %
50,00 %
40,00 %
30,00 %
20,00 %
10,00 %
0,00 %
Insatisfaction
Satisfaction
Sans opinion
Sans réponse
Non-orientalistes
Orientalistes
Non renseigné

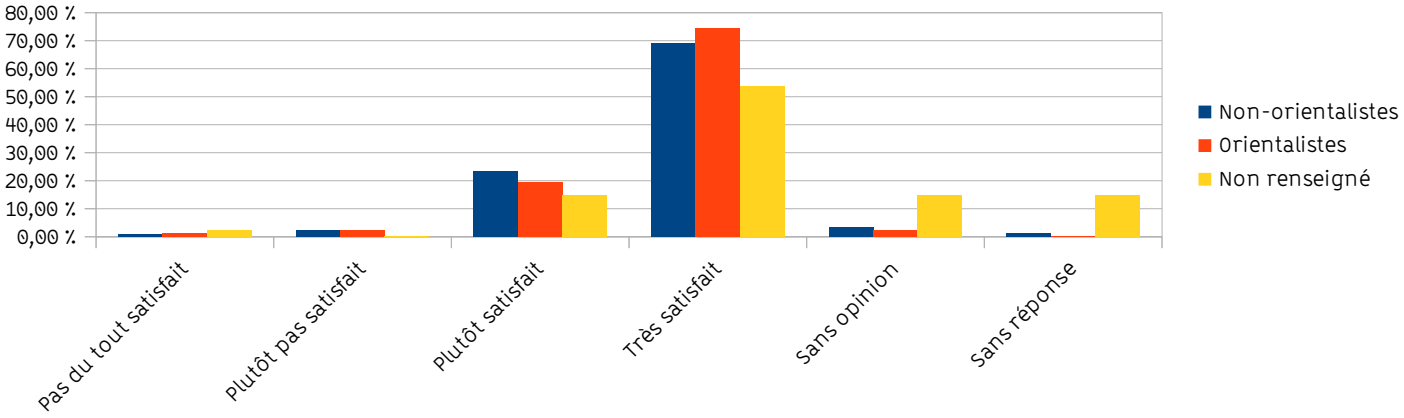

90,00 %
80,00 %
70,00 %
60,00 %
50,00 %
40,00 %
30,00 %
20,00 %
10,00 %
0,00 %
Pas du tout satisfait
Plutôt pas satisfait
Plutôt satisfait
Très satisfait
Sans opinion
Vide
Licence
Master 1
Master 2
Doctorat
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non-universitaire

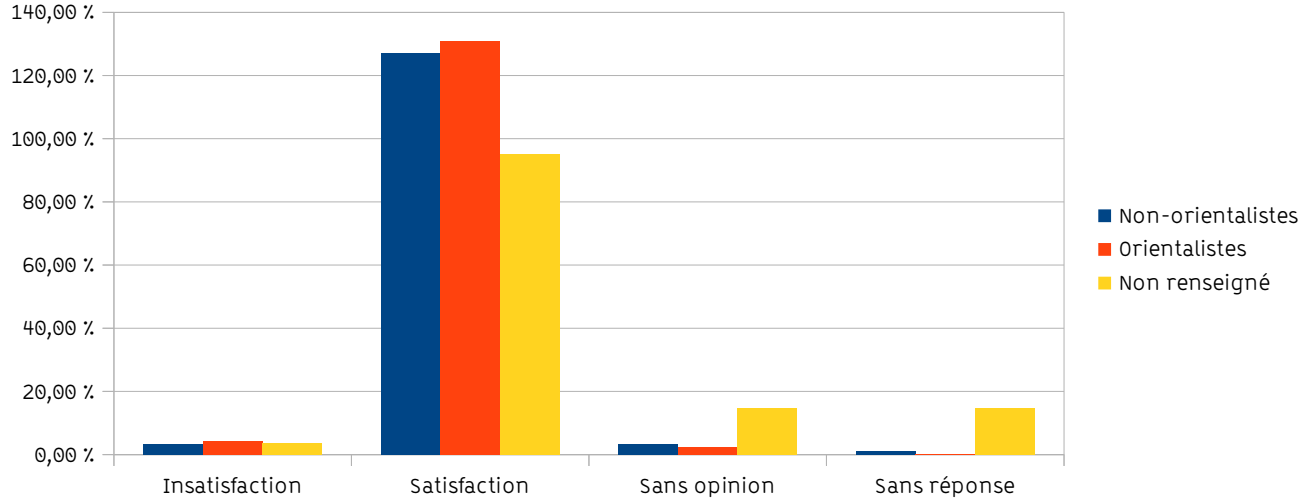

140,00 %
120,00 %
100,00 %
80,00 %
60,00 %
40,00 %
20,00 %
0,00 %
Insatisfaction
Satisfaction
Sans opinion
Vide
Licence
Master 1
Master 2
Doctorat
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non-universitaire

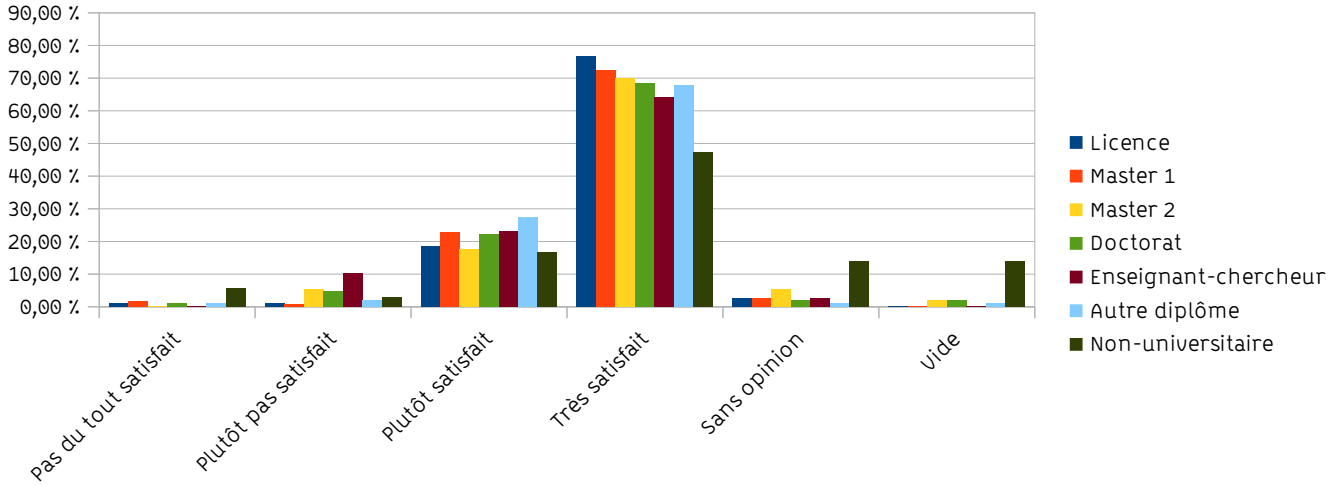
7.2.9. Luminosité des espaces de travail

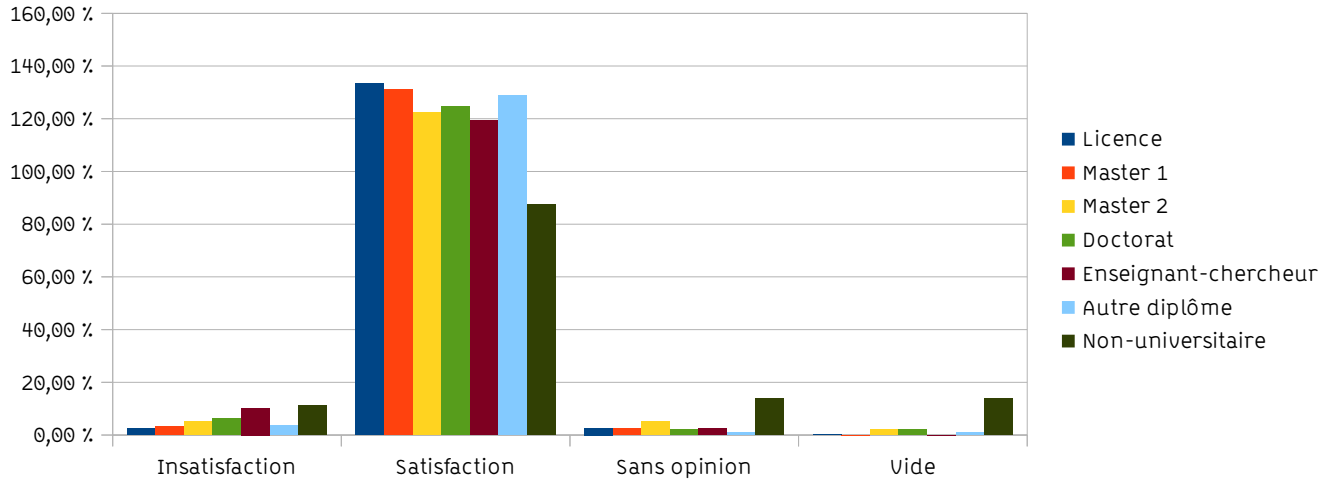
Satisfaction quant à la luminosité des espaces de travail

En fonction du statut, en pourcentage

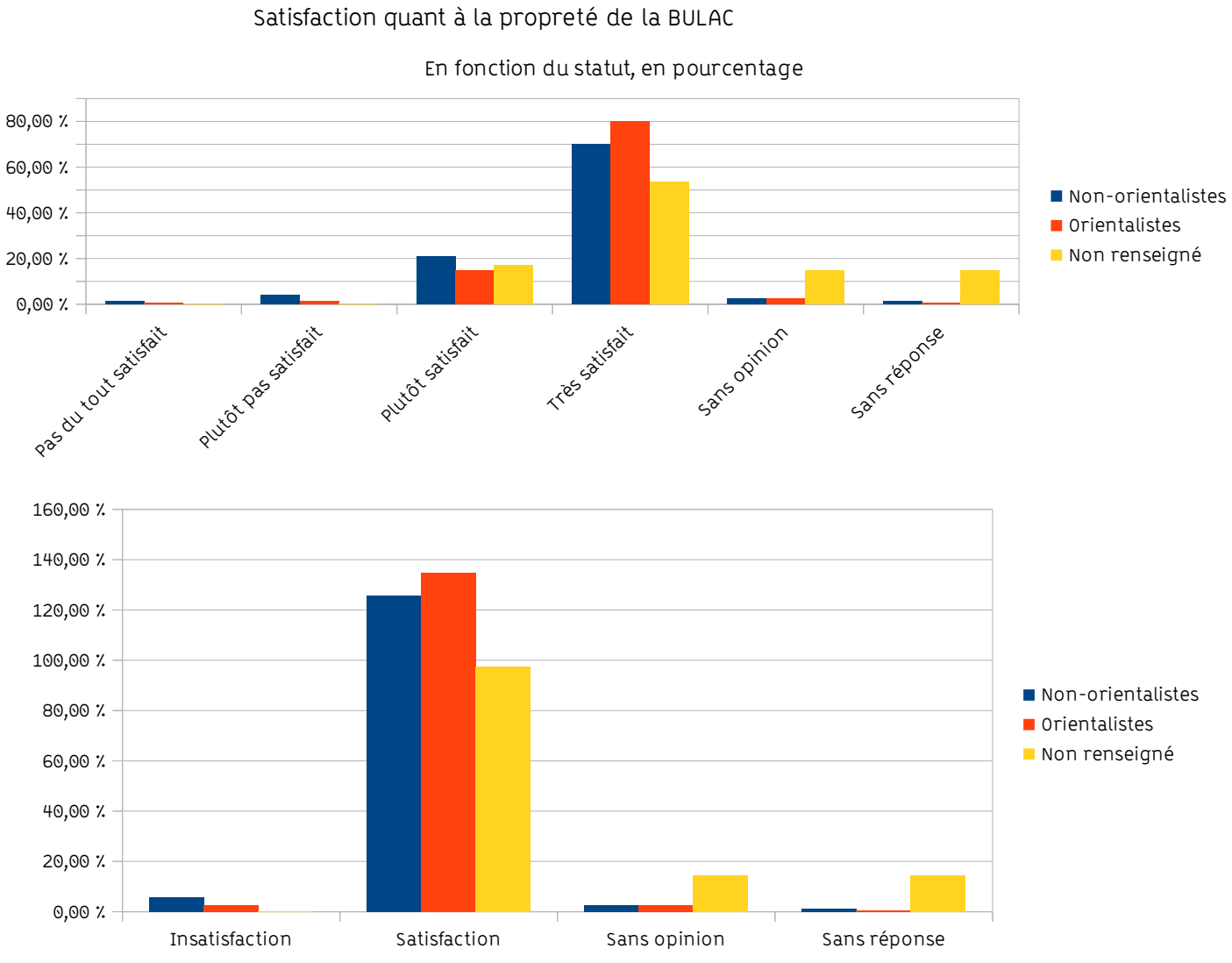


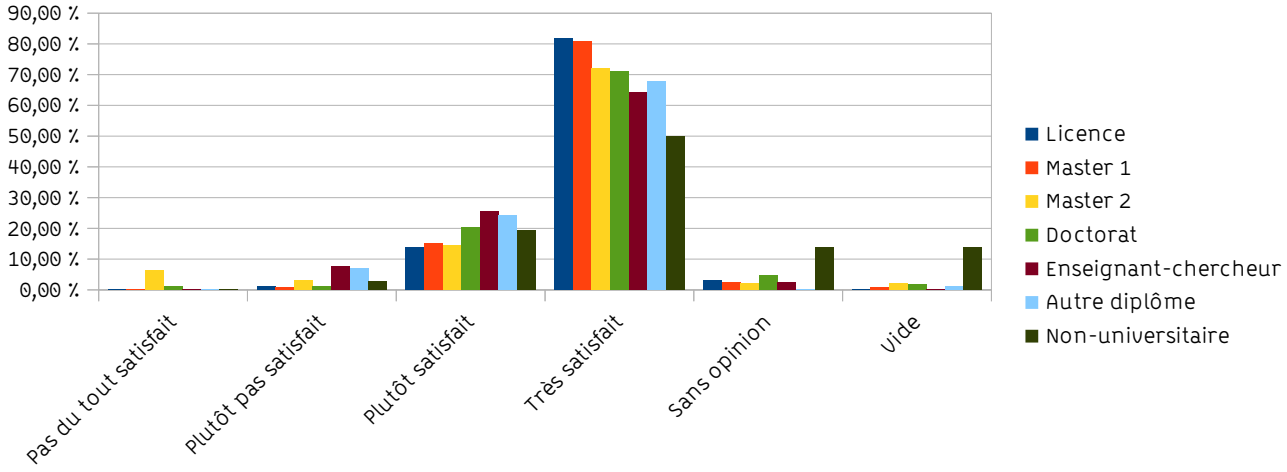


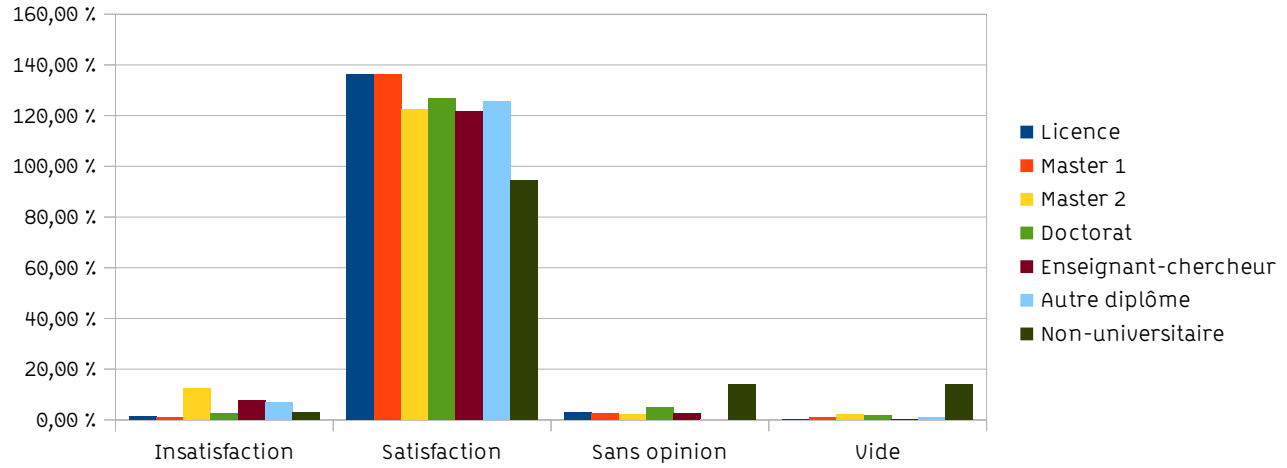




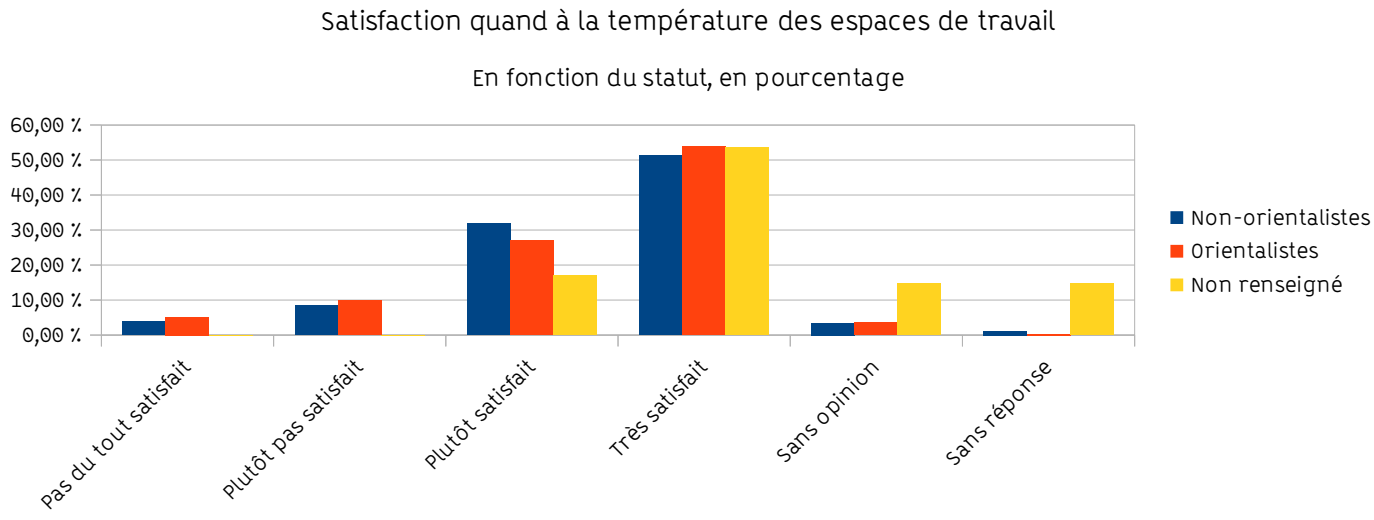
7.2.10. Propreté des locaux

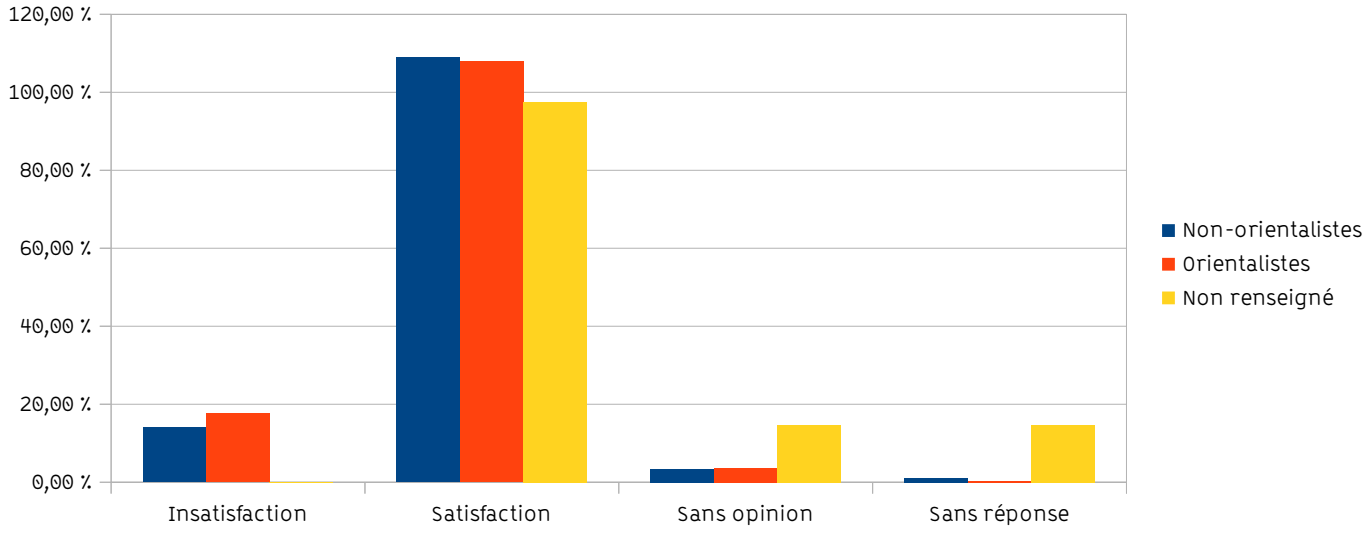


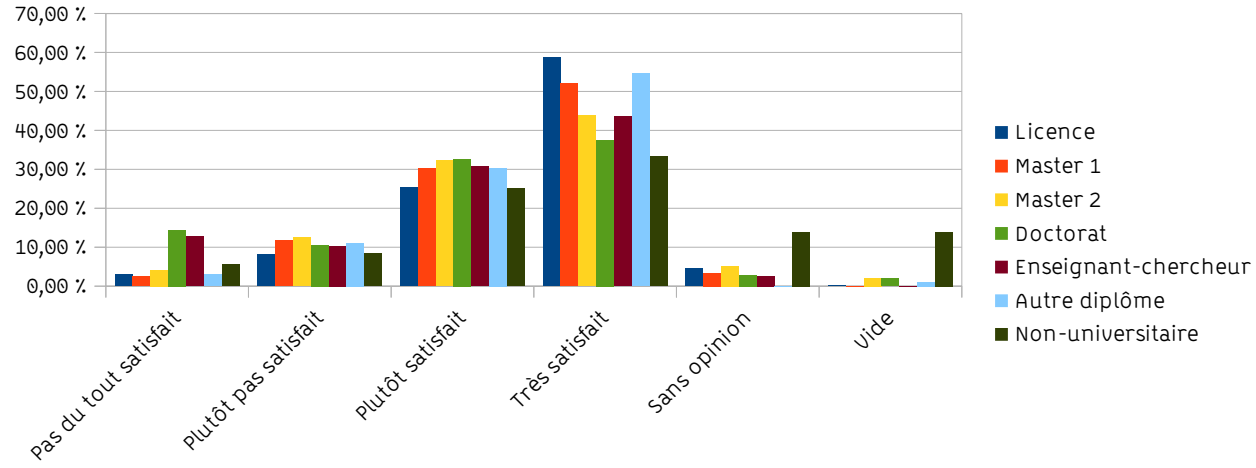


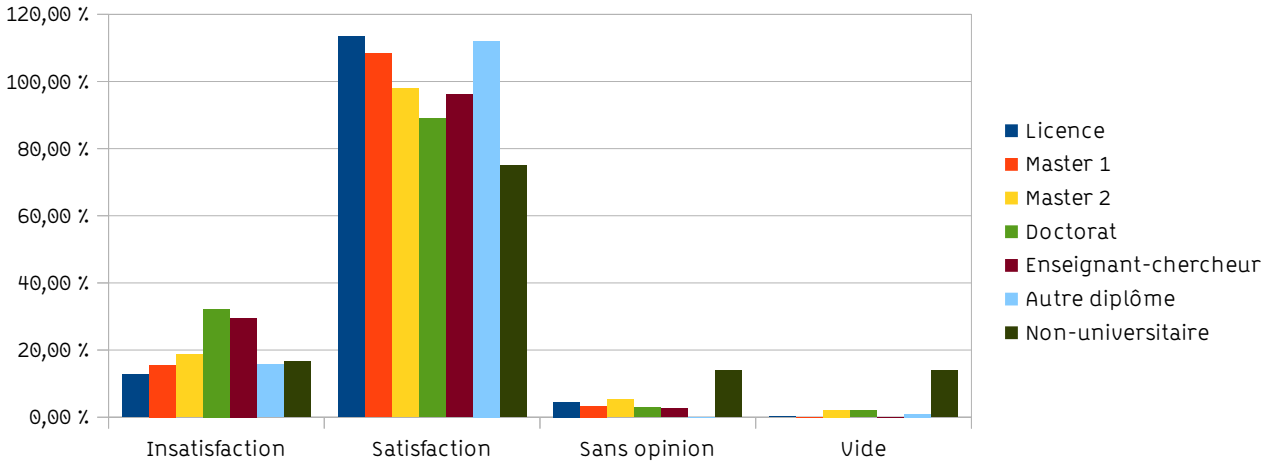


7.2.11. Température des espaces de travail




120,00 %
100,00 %
80,00 %
60,00 %
40,00 %
20,00 %
0,00 %
Insatisfaction
Satisfaction
Sans opinion
Sans réponse
Non-orientalistes
Orientalistes
Non renseigné

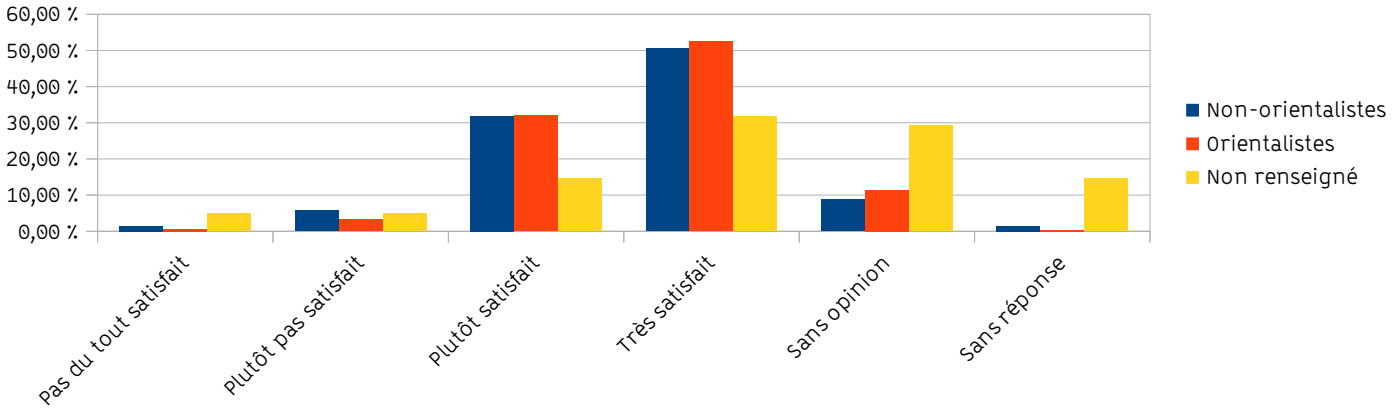

70,00 %
60,00 %
50,00 %
40,00 %
30,00 %
20,00 %
10,00 %
0,00 %
Pas du tout satisfait
Plutôt pas satisfait
Plutôt satisfait
Très satisfait
Sans opinion
Vide
Licence
Master 1
Master 2
Doctorat
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non-universitaire

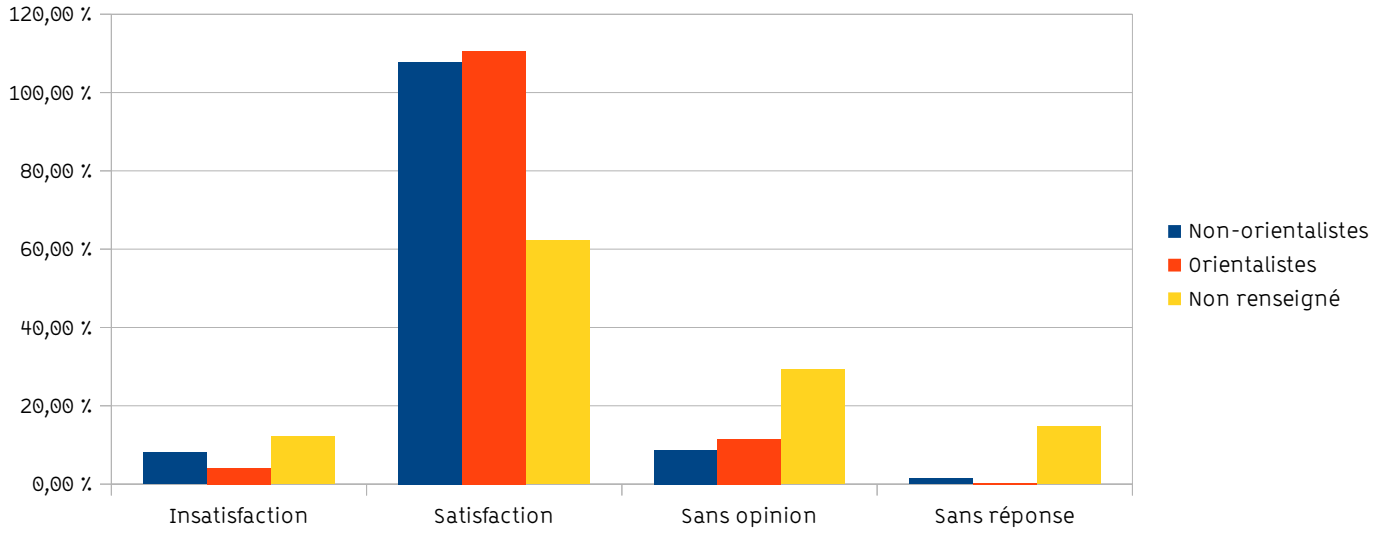

120,00 %
100,00 %
80,00 %
60,00 %
40,00 %
20,00 %
0,00 %
Insatisfaction
Satisfaction
Sans opinion
Vide
Licence
Master 1
Master 2
Doctorat
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non-universitaire

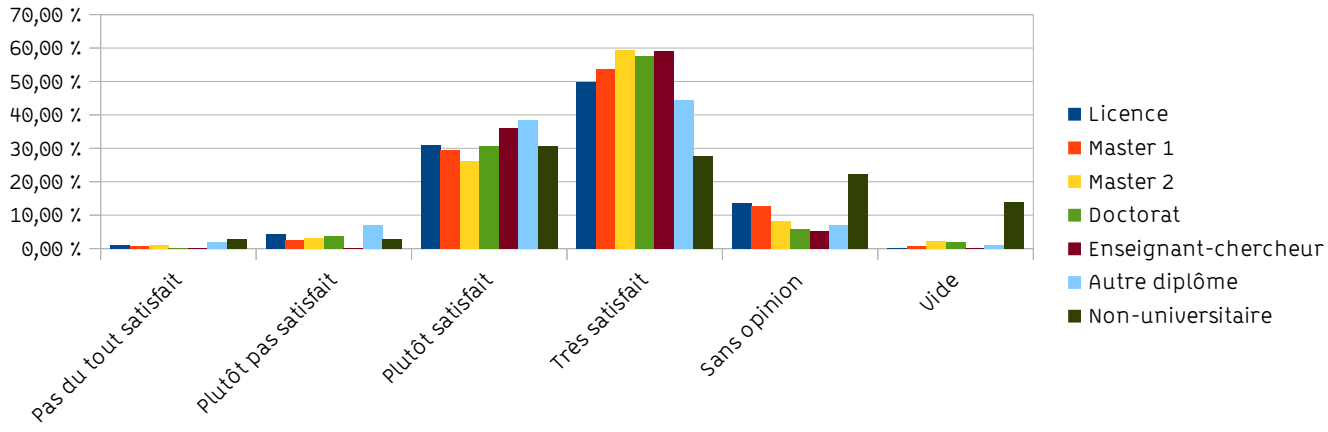
7.2.12. Calendrier des jours d'ouverture

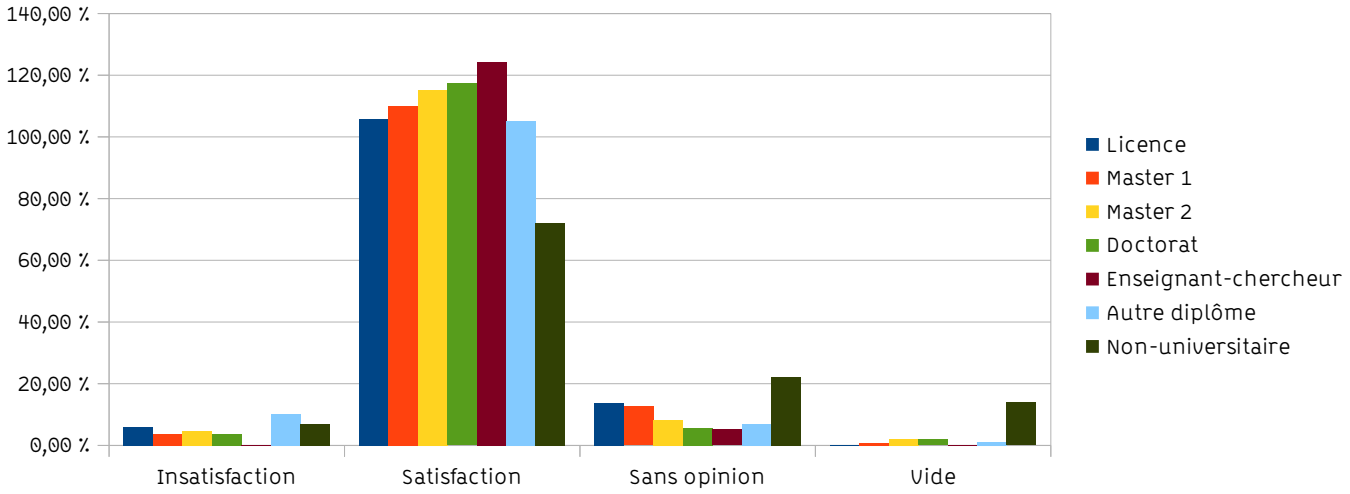
Satisfaction quant au calendrier des jours d'ouverture

En fonction du statut, en pourcentage

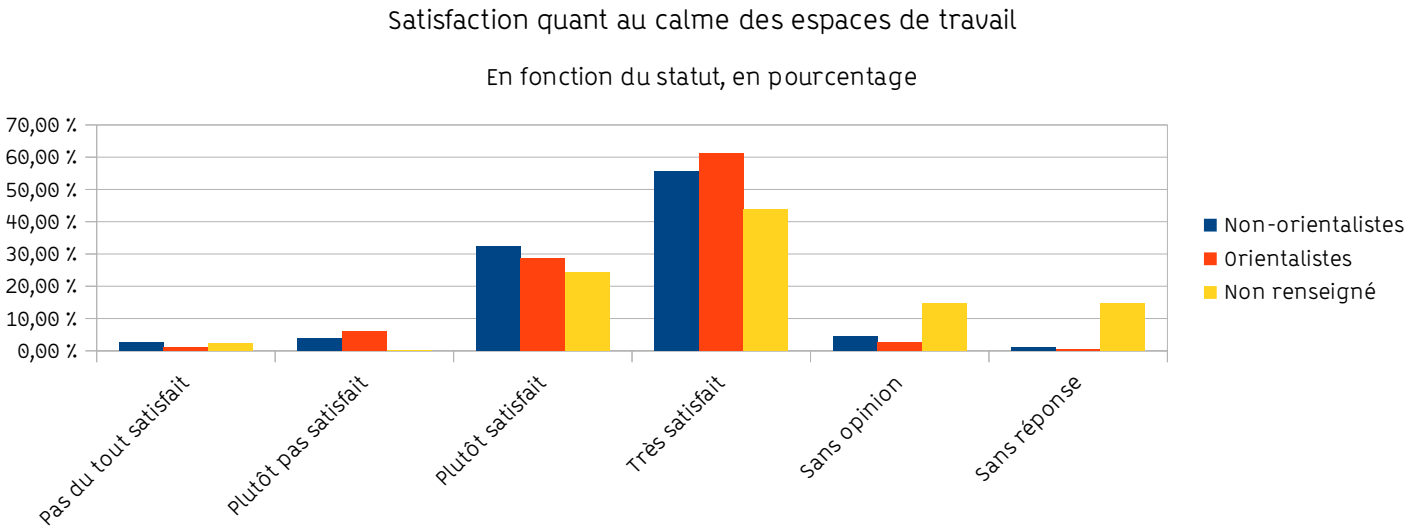


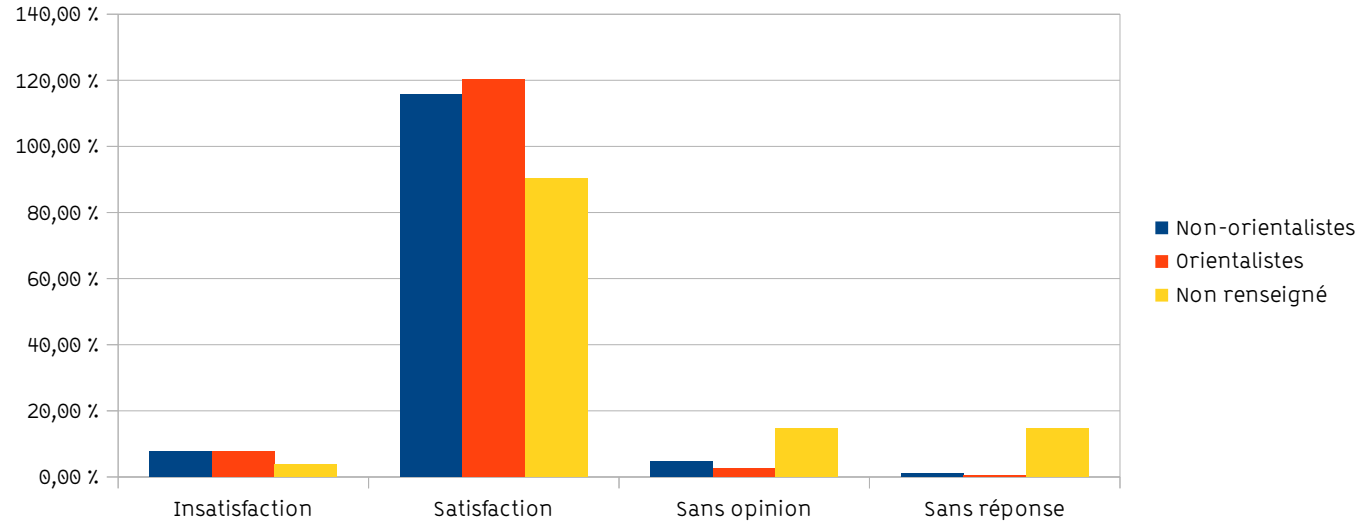


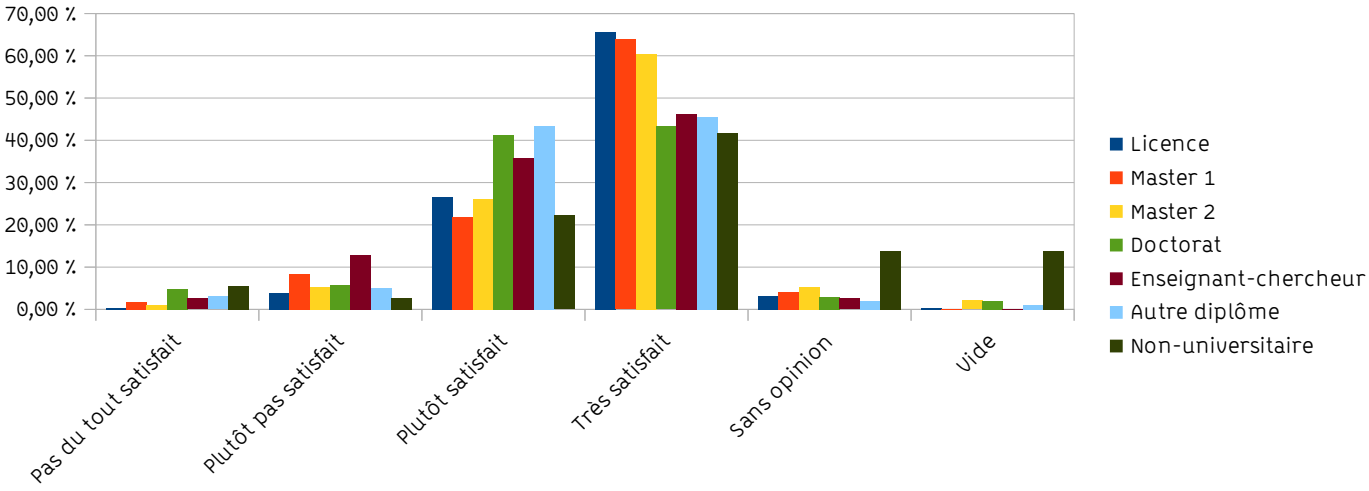


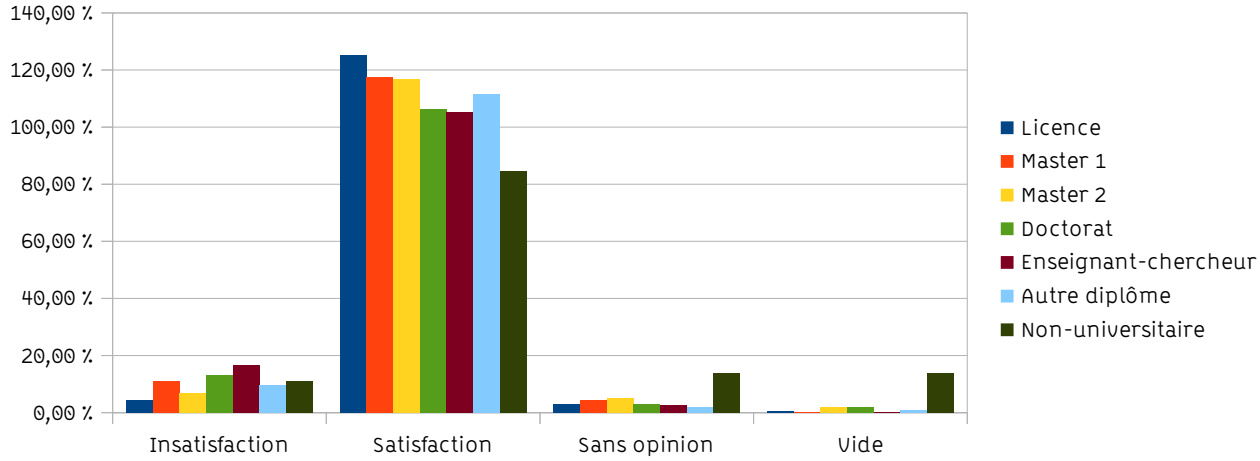


7.2.13. Calme des espaces de travail

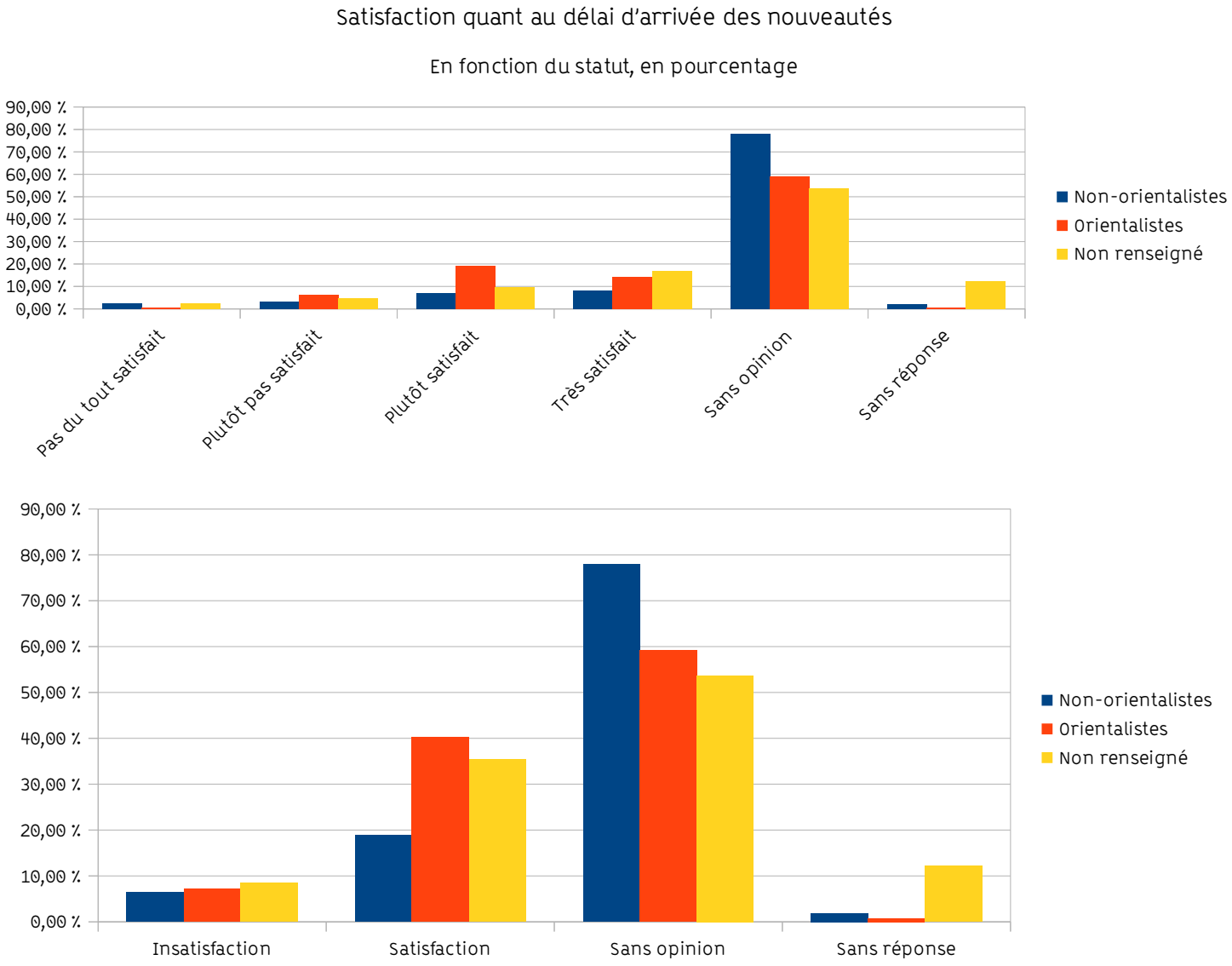


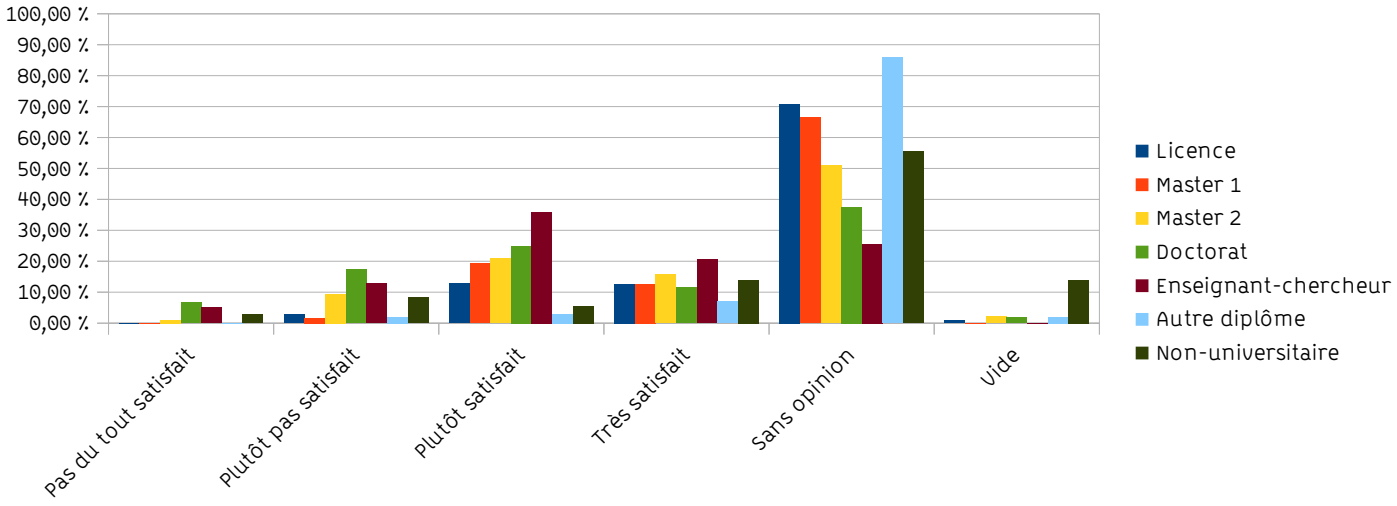

140,00 %
120,00 %
100,00 %
80,00 %
60,00 %
40,00 %
20,00 %
0,00 %
Insatisfaction
Satisfaction
Sans opinion
Sans réponse
Non-orientalistes
Orientalistes
Non renseigné

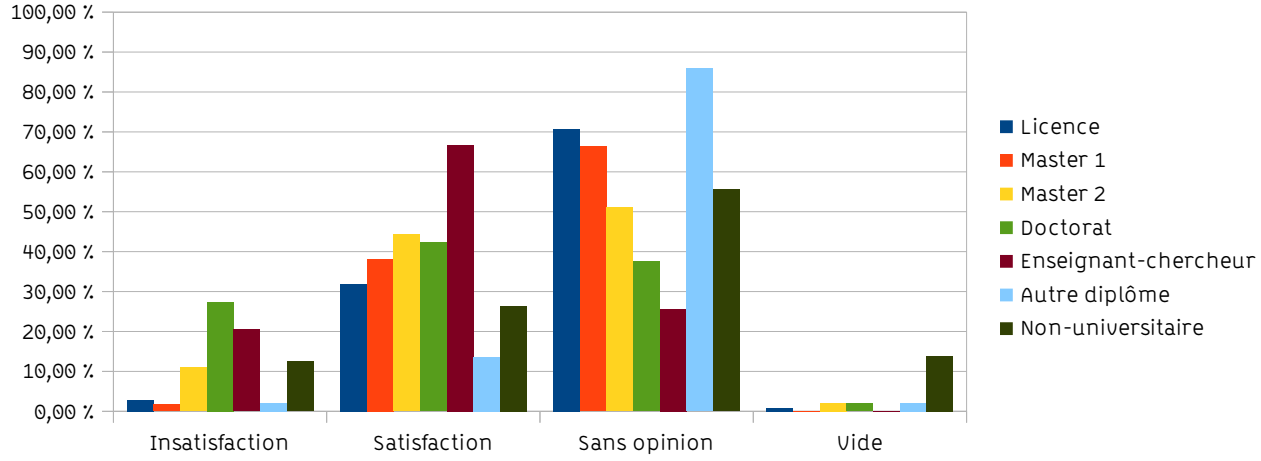

70,00 %
60,00 %
50,00 %
40,00 %
30,00 %
20,00 %
10,00 %
0,00 %
Pas du tout satisfait
Plutôt pas satisfait
Plutôt satisfait
Très satisfait
Sans opinion
Vide
Licence
Master 1
Master 2
Doctorat
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non-universitaire


140,00 %
120,00 %
100,00 %
80,00 %
60,00 %
40,00 %
20,00 %
0,00 %
Insatisfaction
Satisfaction
Sans opinion
Vide
Licence
Master 1
Master 2
Doctorat
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non-universitaire

7.2.14. Délai d'arrivée des nouveautés



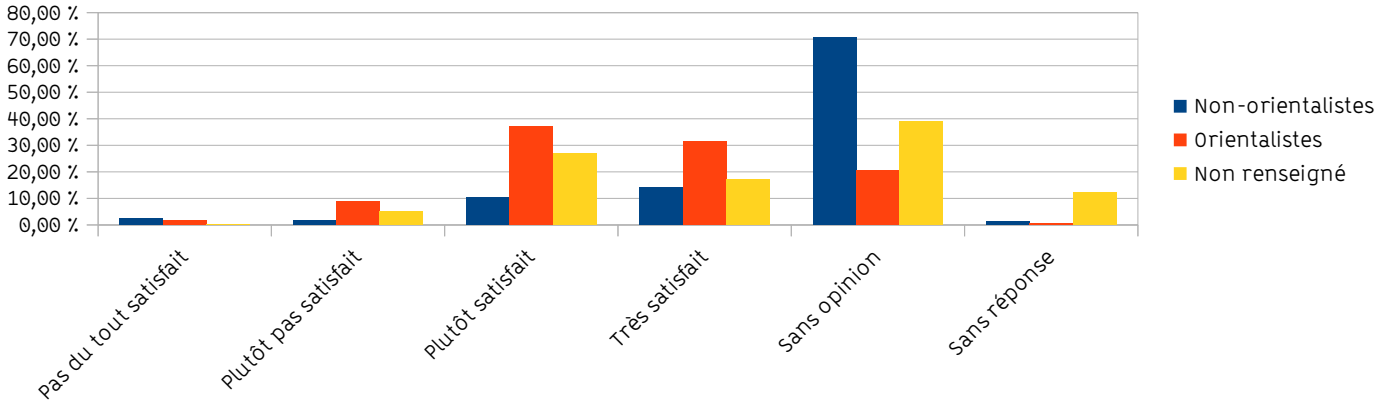


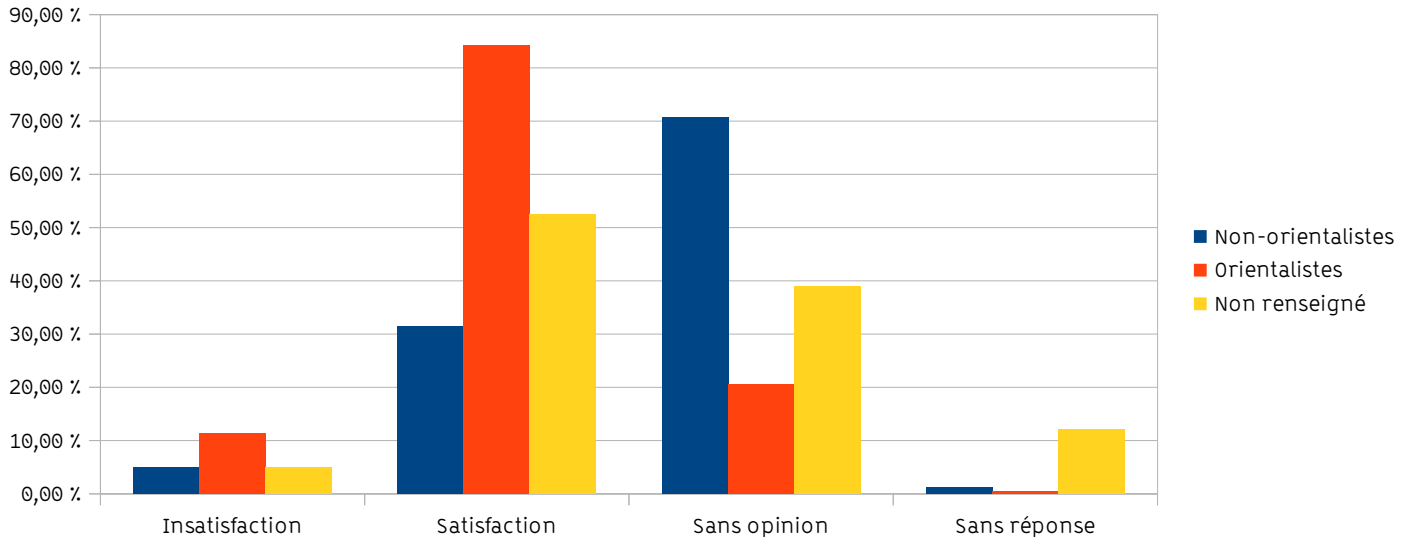


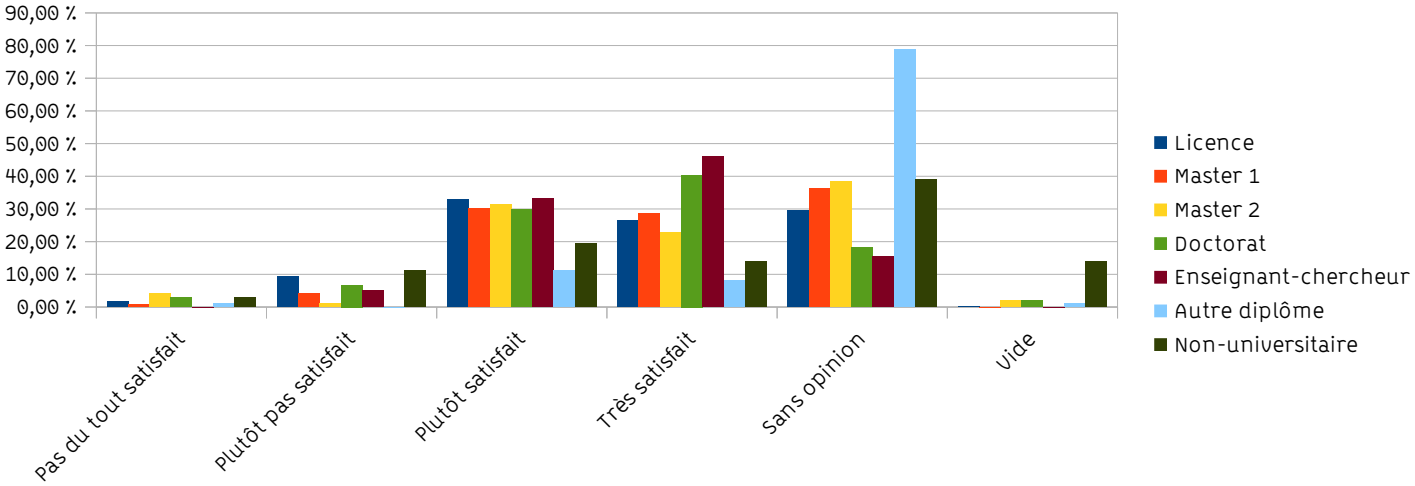
7.2.15. Nombre d'exemplaires des mêmes documents

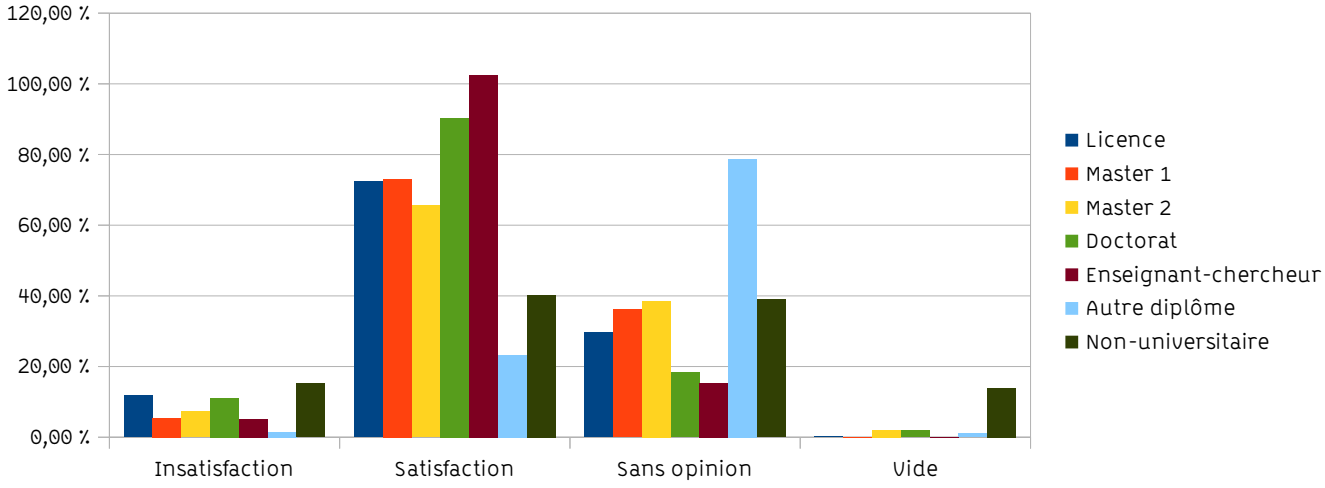
Satisfaction quant au nombre d'exemplaires des mêmes documents

En fonction du statut, en pourcentage

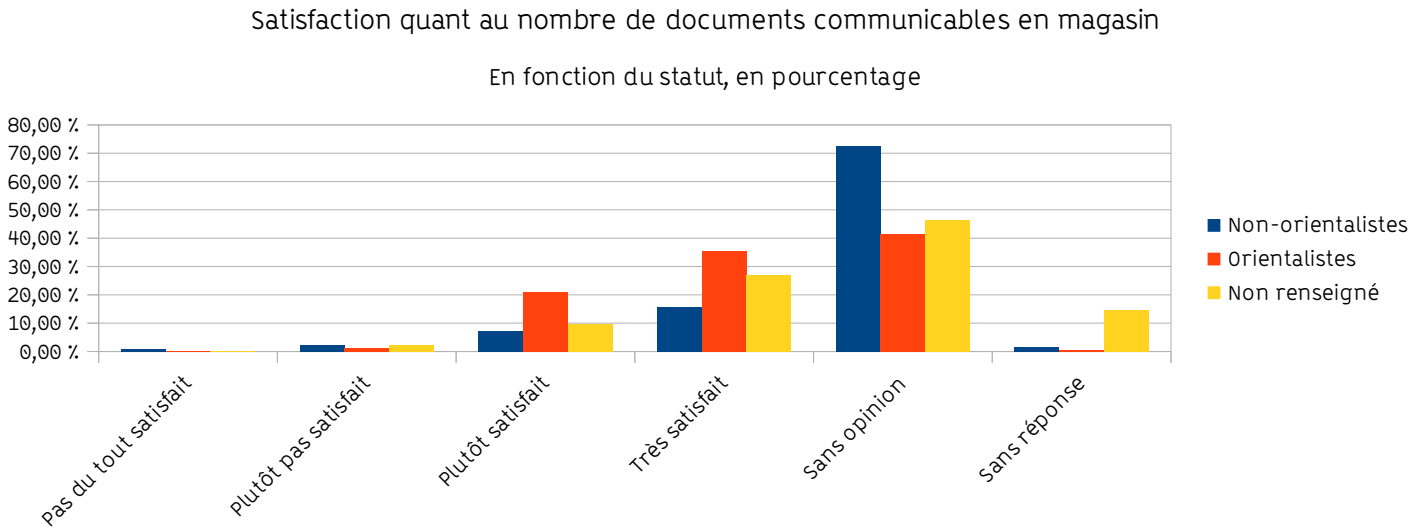


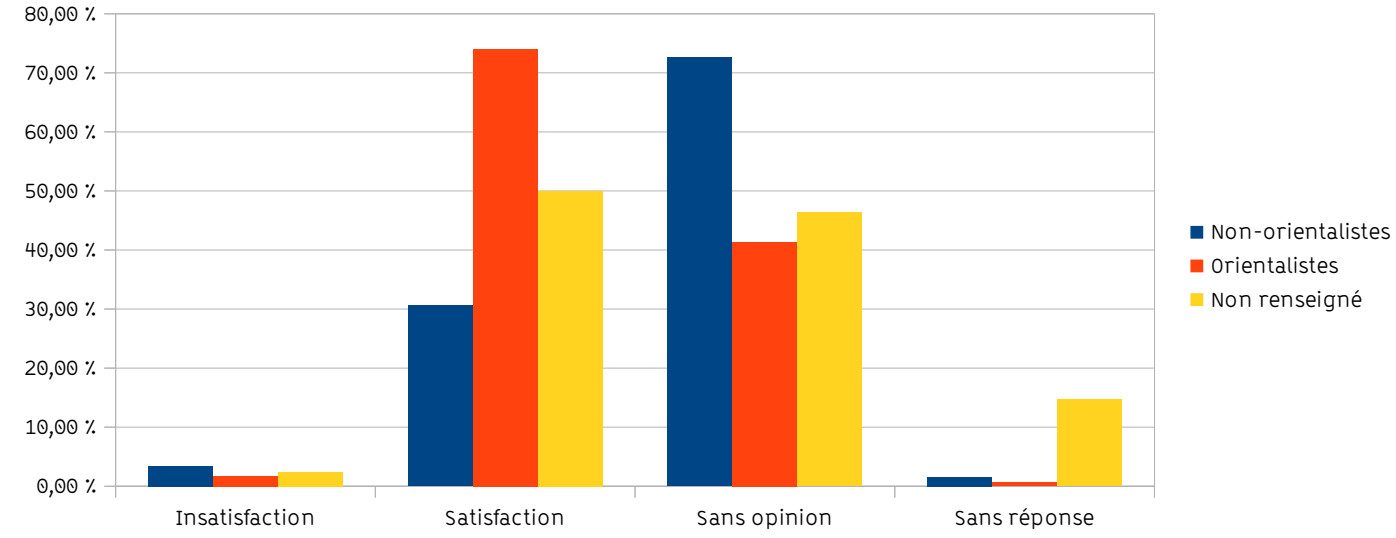

90,00 %
80,00 %
70,00 %
60,00 %
50,00 %
40,00 %
30,00 %
20,00 %
10,00 %
0,00 %
Insatisfaction
Satisfaction
Sans opinion
Sans réponse
Non-orientalistes
Orientalistes
Non renseigné

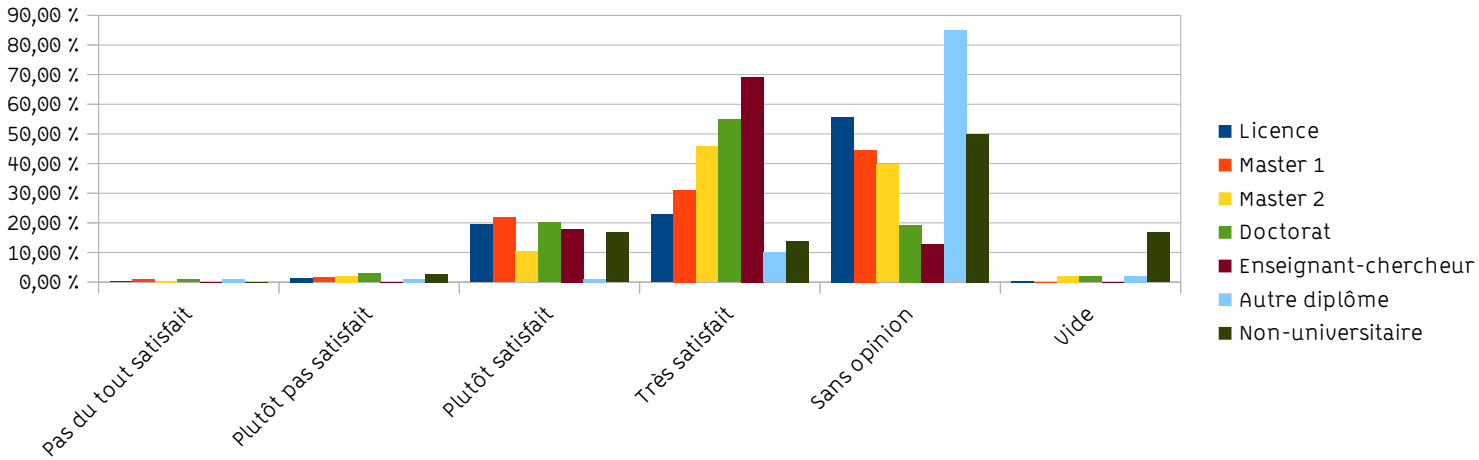

90,00 %
80,00 %
70,00 %
60,00 %
50,00 %
40,00 %
30,00 %
20,00 %
10,00 %
0,00 %
Pas du tout satisfait
Plutôt pas satisfait
Plutôt satisfait
Très satisfait
Sans opinion
Vide
Licence
Master 1
Master 2
Doctorat
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non-universitaire

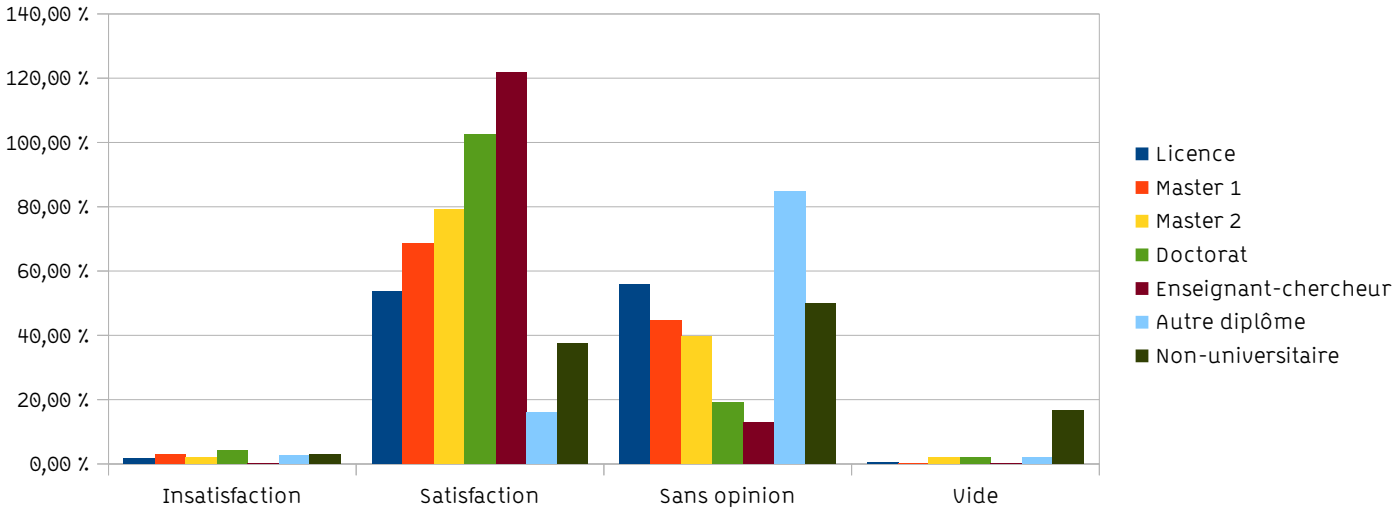

120,00 %
100,00 %
80,00 %
60,00 %
40,00 %
20,00 %
0,00 %
Insatisfaction
Satisfaction
Sans opinion
Vide
Licence
Master 1
Master 2
Doctorat
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non-universitaire

7.2.16. Nombre de documents communicables en magasin

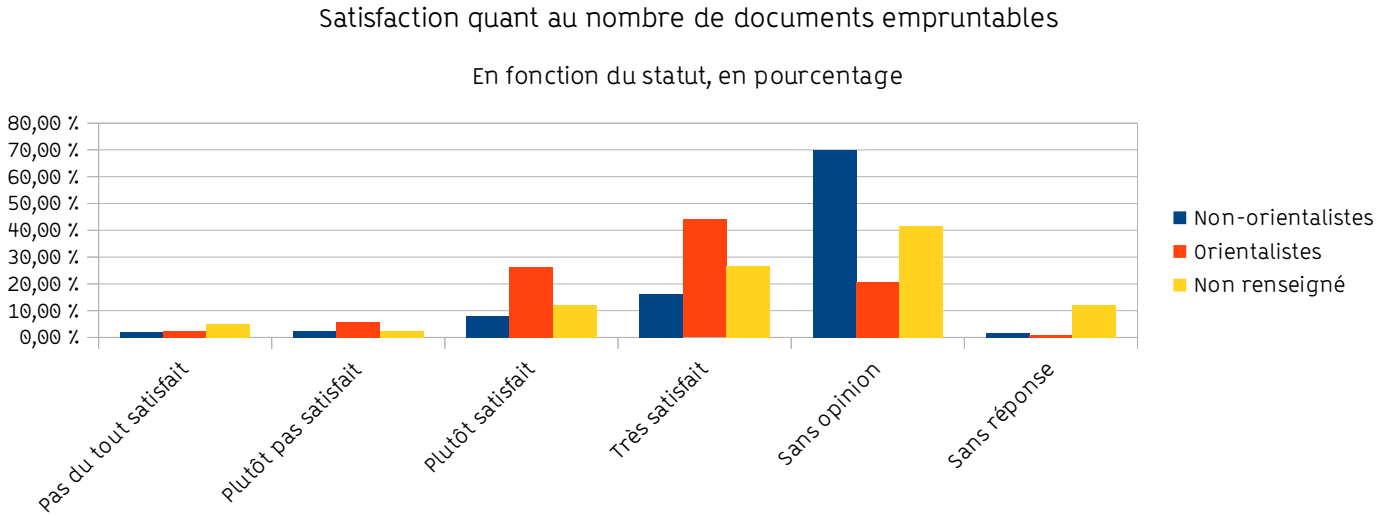


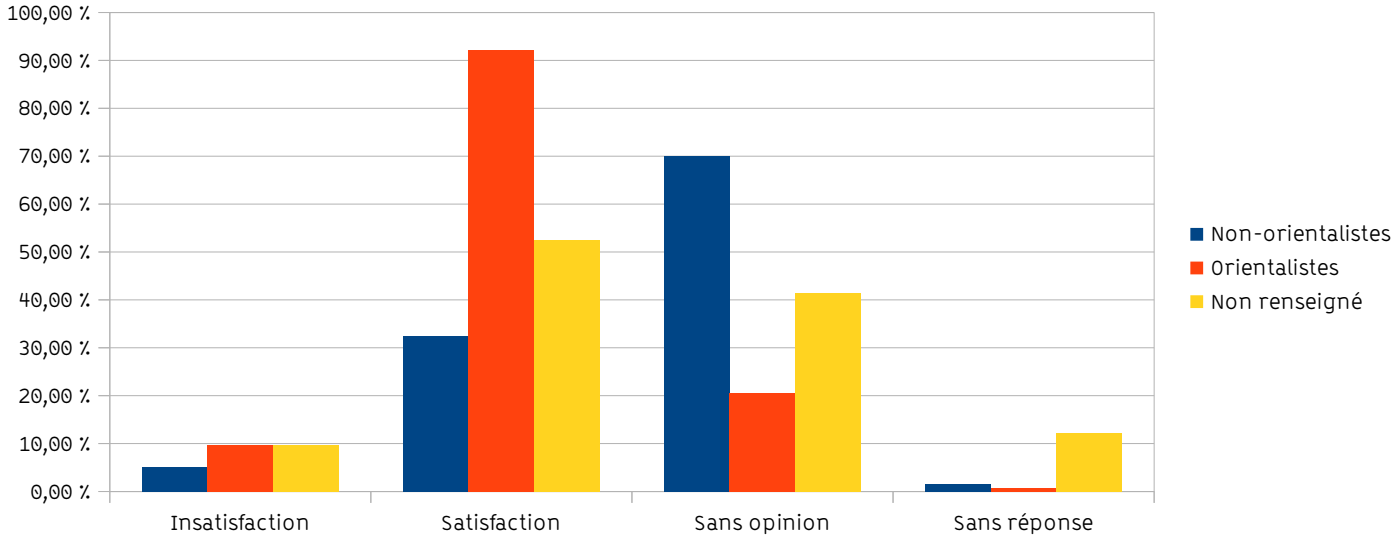


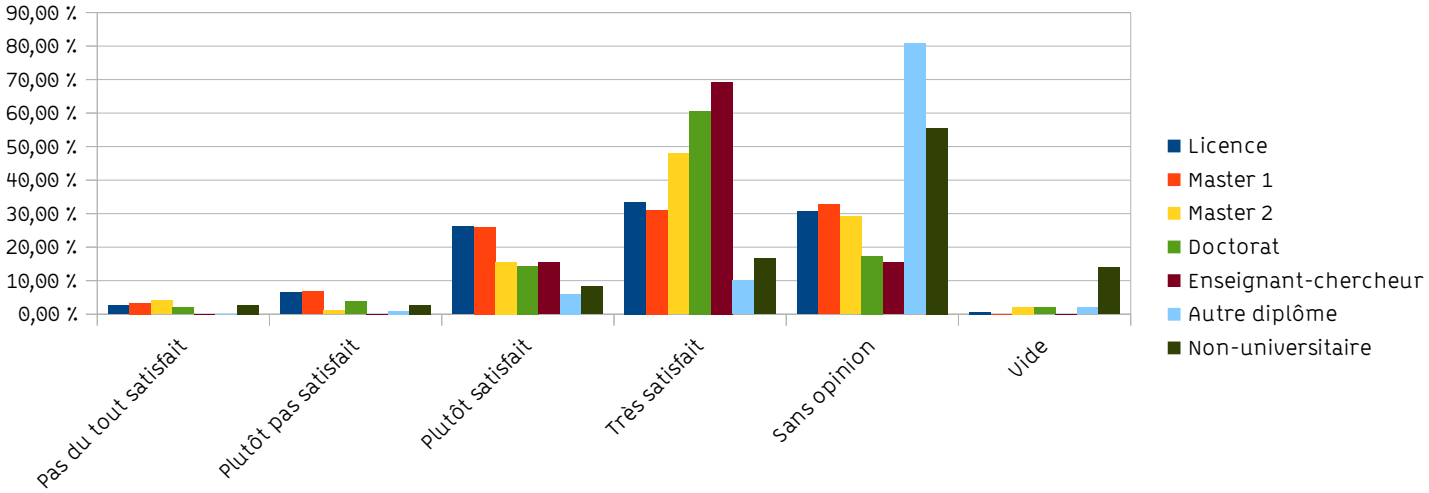


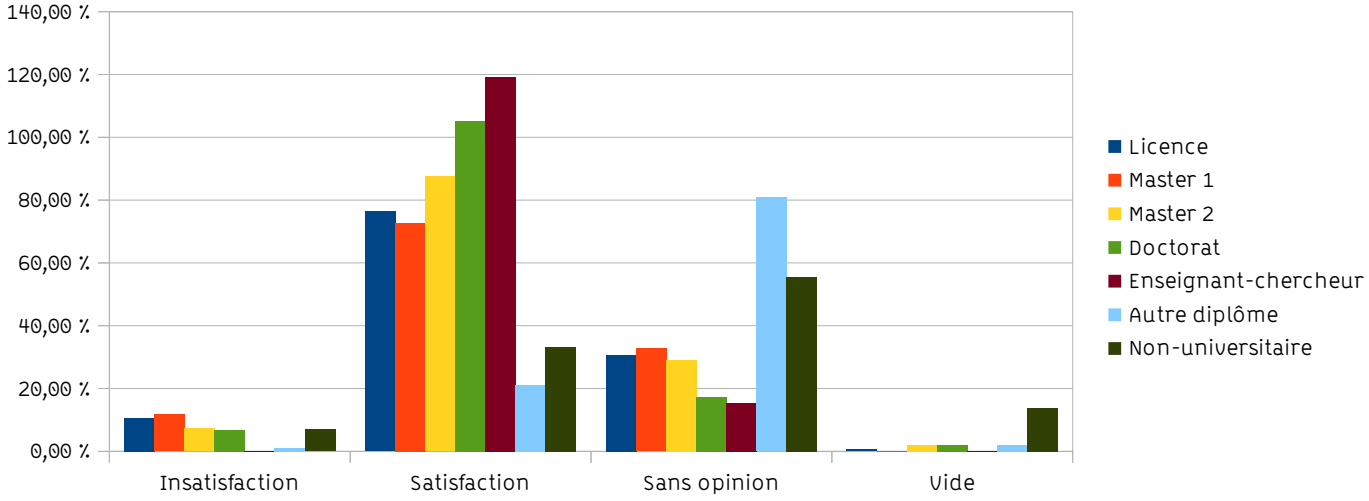


7.2.17. Nombre de documents empruntables

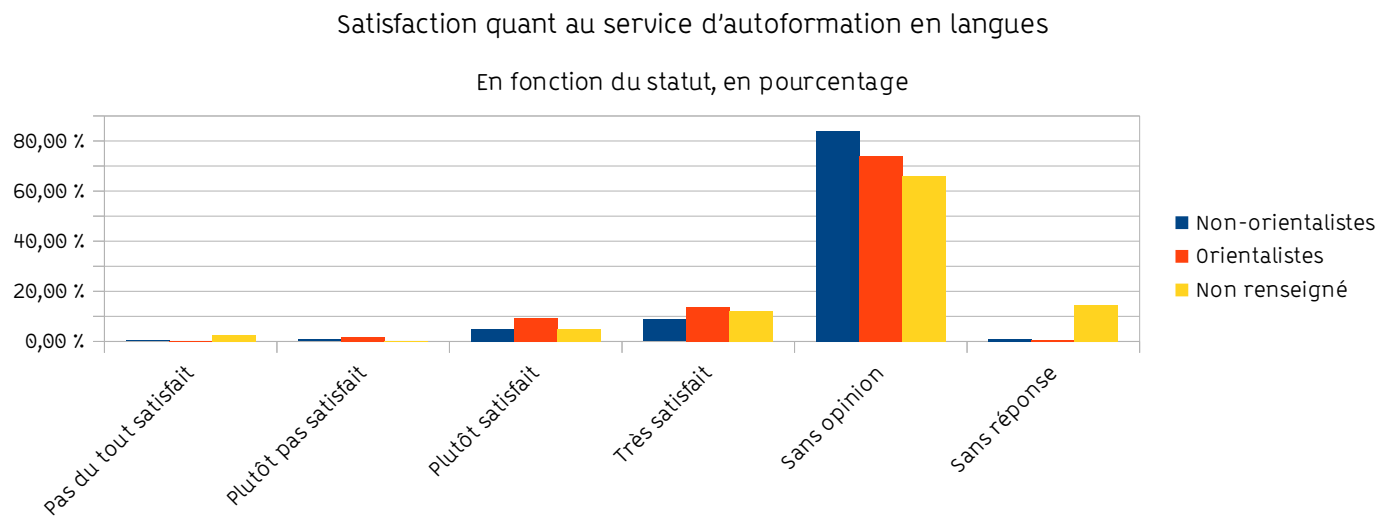


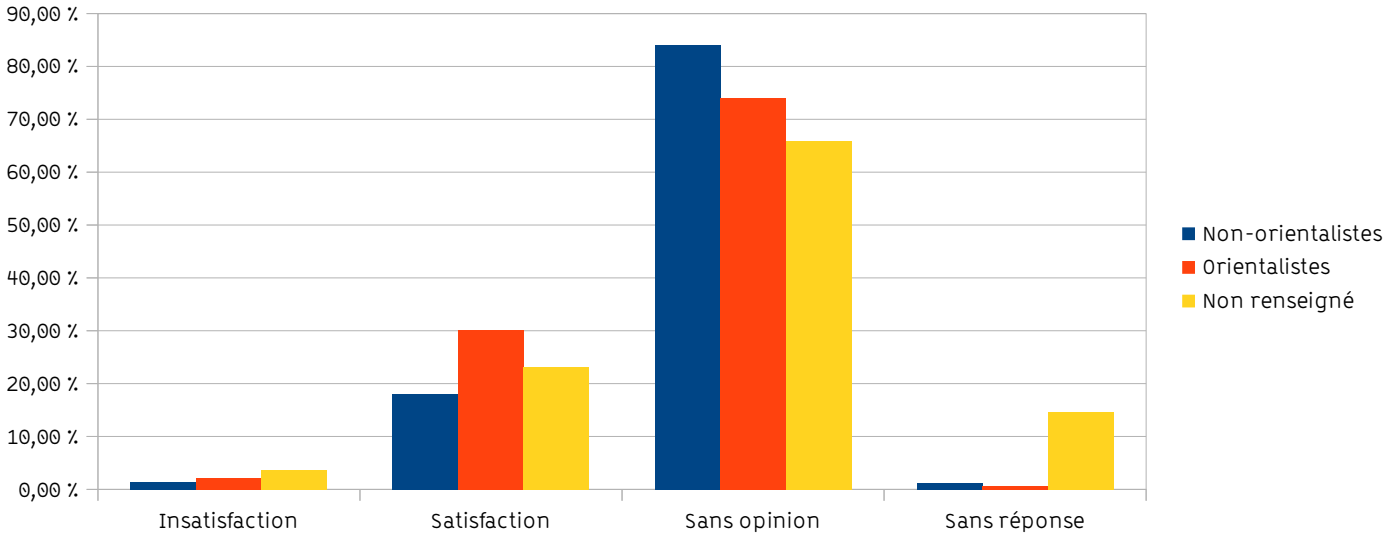

100,00 %
90,00 %
80,00 %
70,00 %
60,00 %
50,00 %
40,00 %
30,00 %
20,00 %
10,00 %
0,00 %
Insatisfaction
Satisfaction
Sans opinion
Sans réponse
Non-orientalistes
Orientalistes
Non renseigné

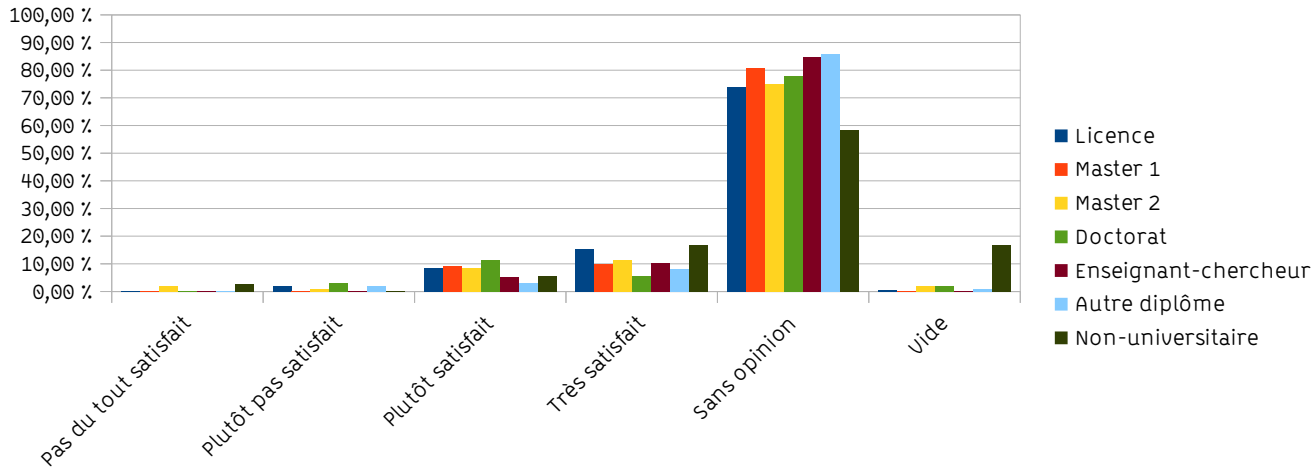

90,00 %
80,00 %
70,00 %
60,00 %
50,00 %
40,00 %
30,00 %
20,00 %
10,00 %
0,00 %
Pas du tout satisfait
Plutôt pas satisfait
Plutôt satisfait
Très satisfait
Sans opinion
Vide
Licence
Master 1
Master 2
Doctorat
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non-universitaire

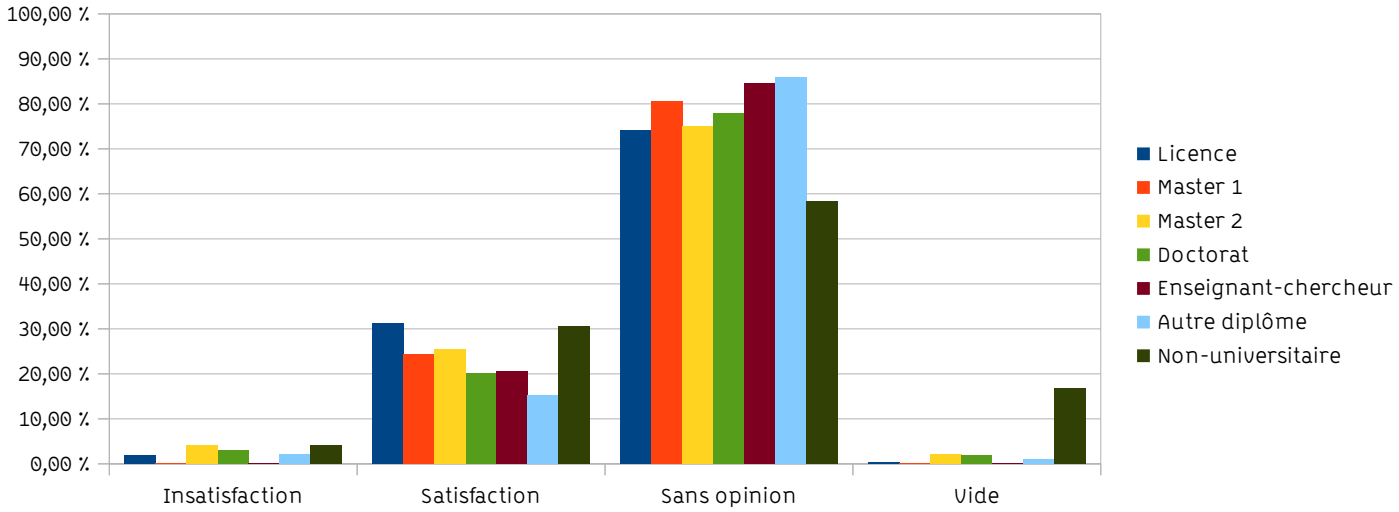

140,00 %
120,00 %
100,00 %
80,00 %
60,00 %
40,00 %
20,00 %
0,00 %
Insatisfaction
Satisfaction
Sans opinion
Vide
Licence
Master 1
Master 2
Doctorat
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non-universitaire

7.2.18. Service d'autoformation en langues

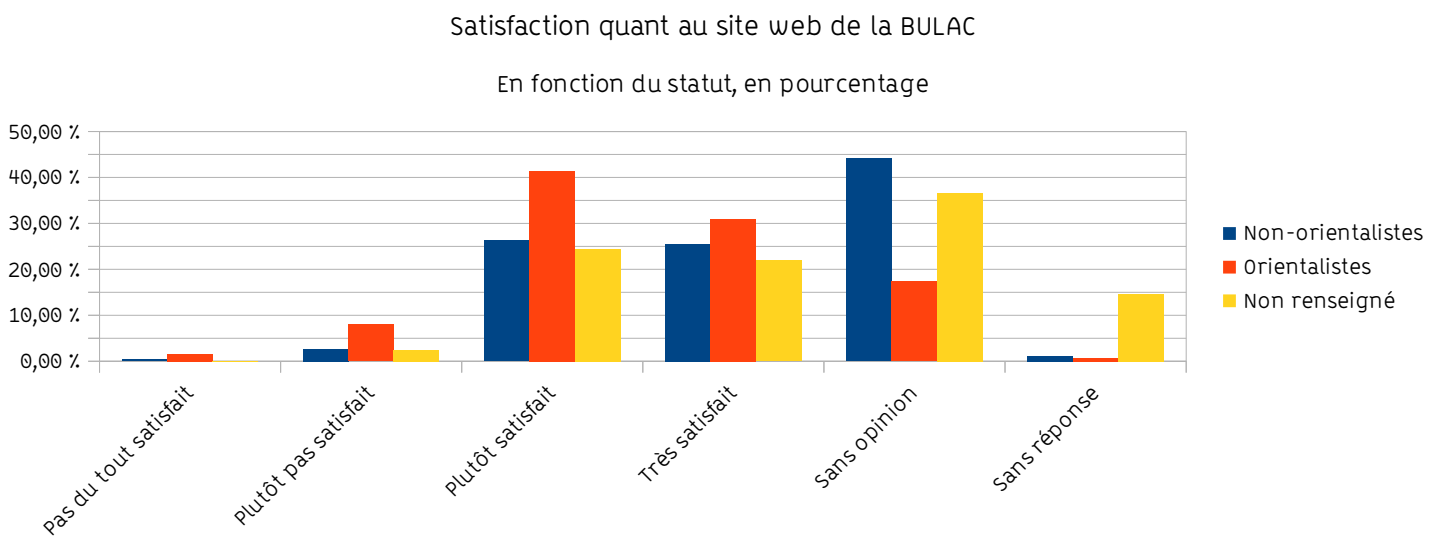


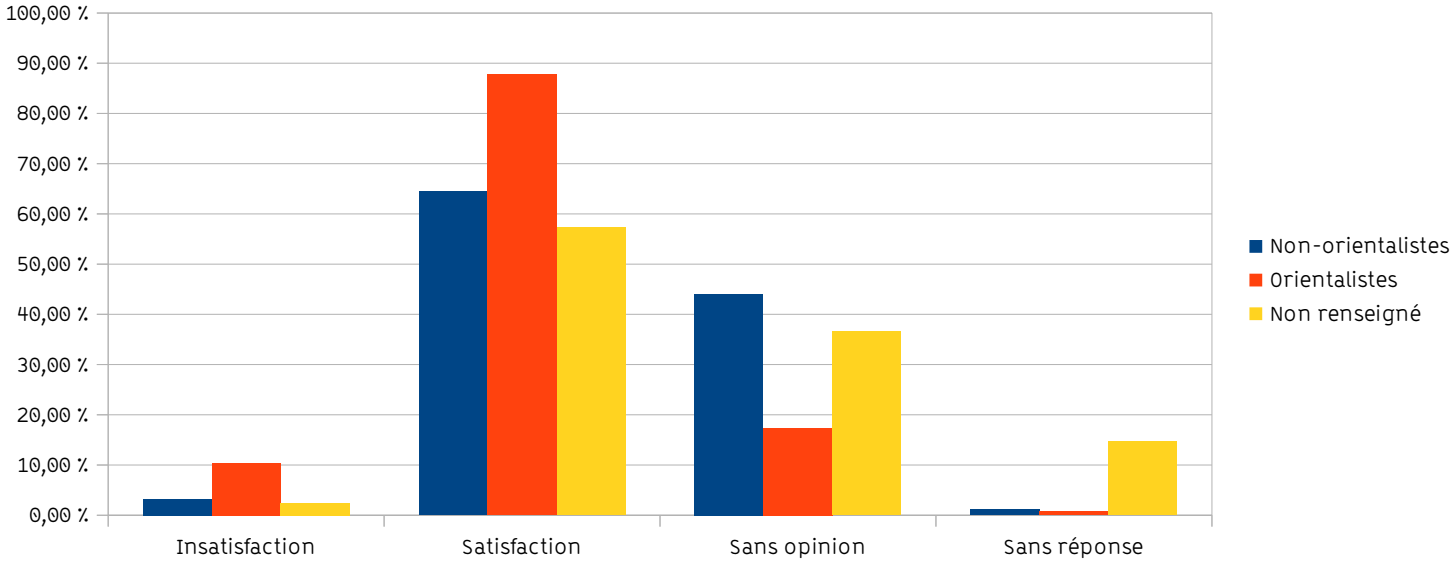


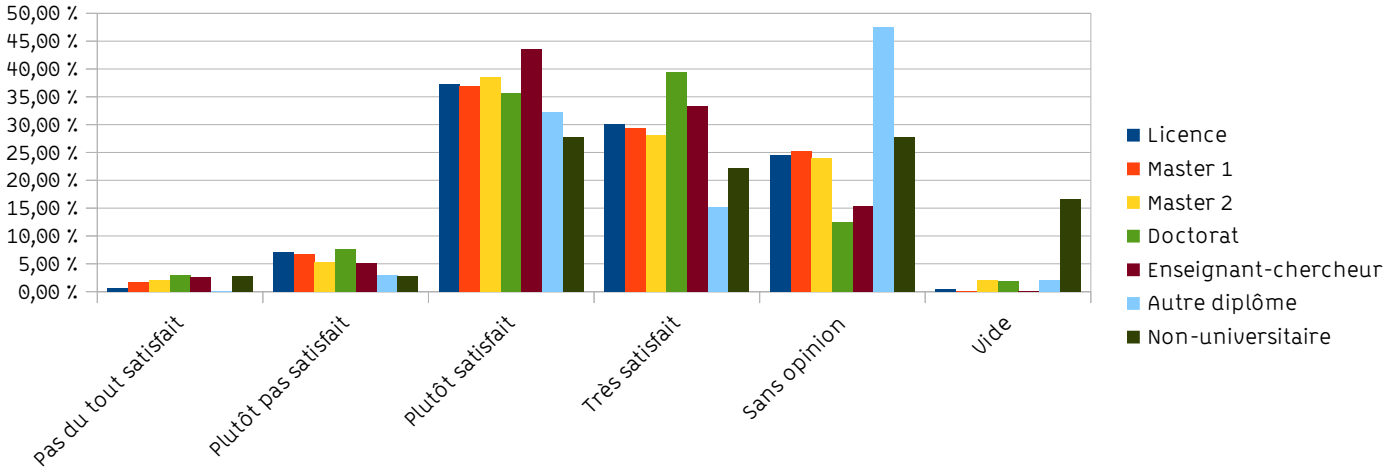


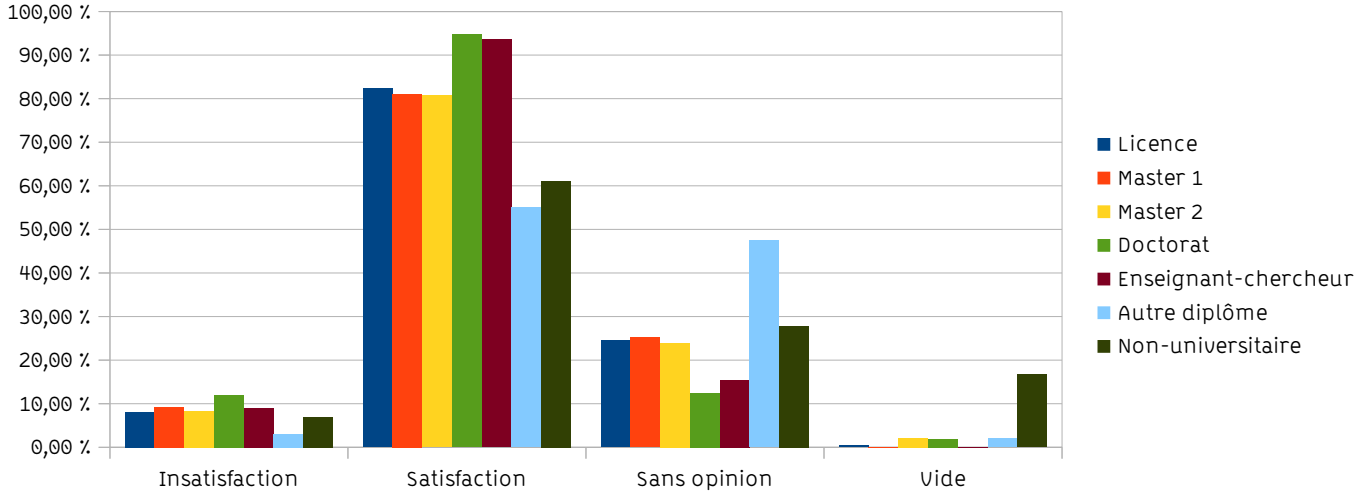


7.2.19. Site web de la BULAC

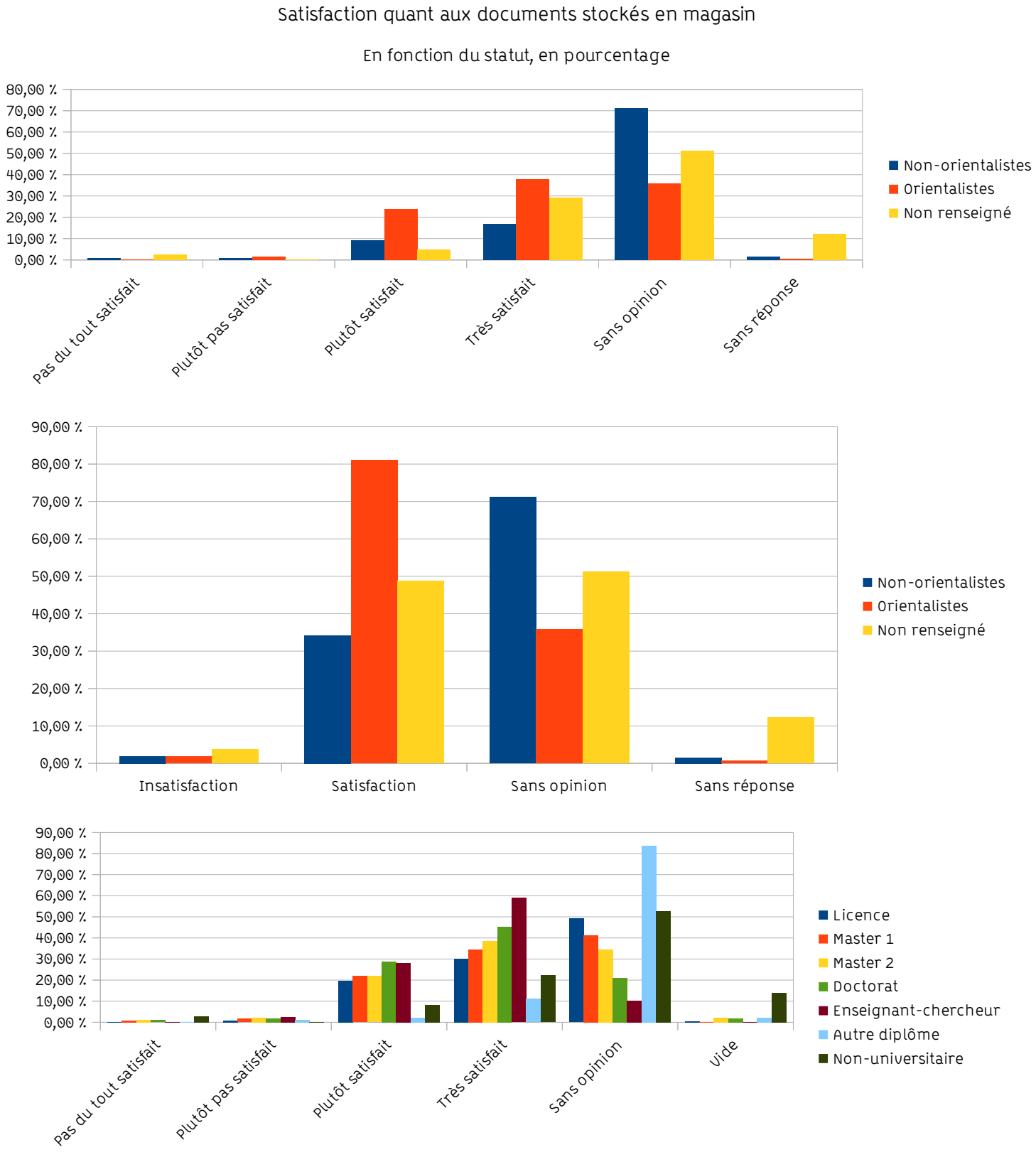


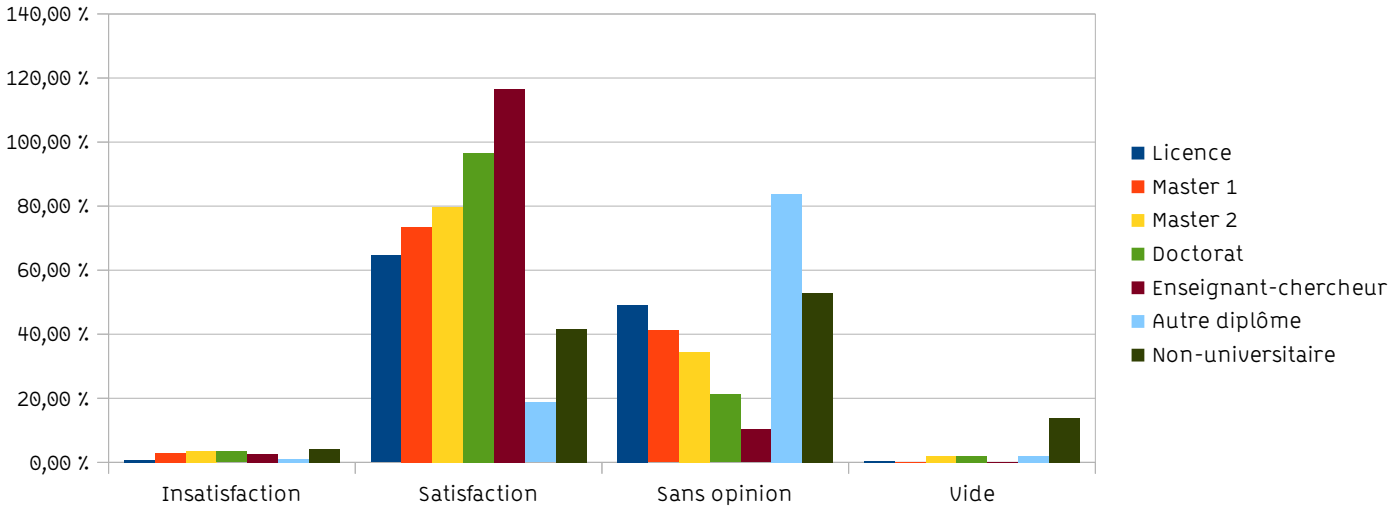

100,00 %
90,00 %
80,00 %
70,00 %
60,00 %
50,00 %
40,00 %
30,00 %
20,00 %
10,00 %
0,00 %
Insatisfaction
Satisfaction
Sans opinion
Sans réponse
Non-orientalistes
Orientalistes
Non renseigné


50,00 %
45,00 %
40,00 %
35,00 %
30,00 %
25,00 %
20,00 %
15,00 %
10,00 %
5,00 %
0,00 %
Pas du tout satisfait
Plutôt pas satisfait
Plutôt satisfait
Très satisfait
Sans opinion
Vide
Licence
Master 1
Master 2
Doctorat
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non-universitaire

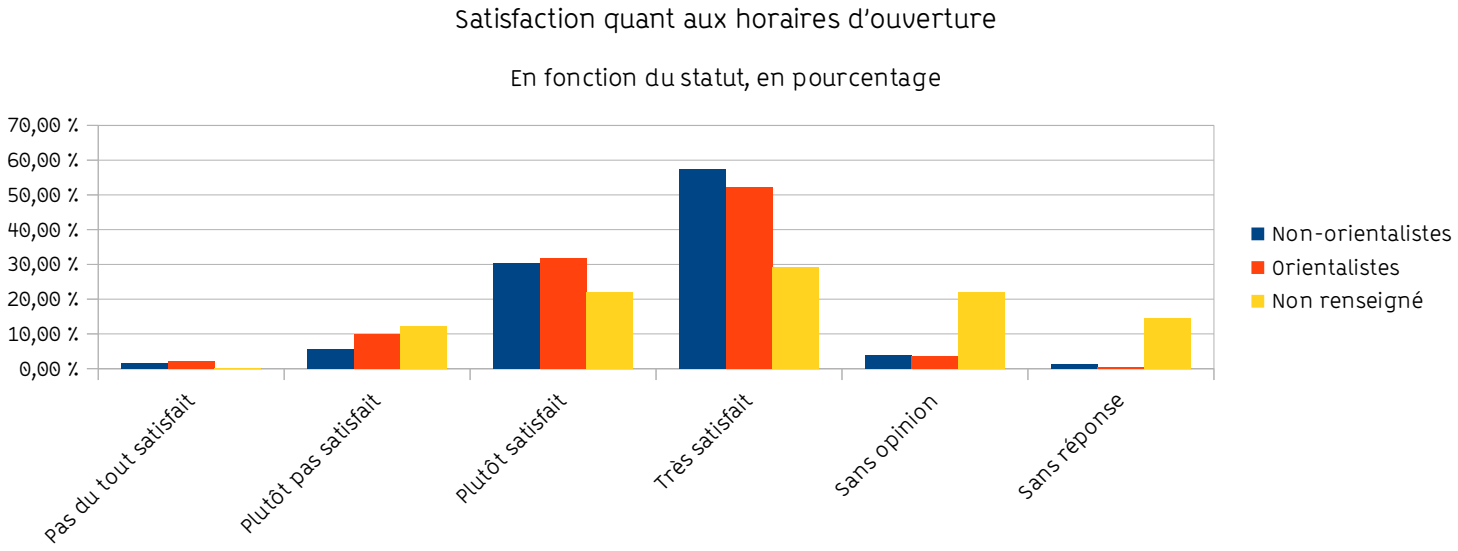

100,00 %
90,00 %
80,00 %
70,00 %
60,00 %
50,00 %
40,00 %
30,00 %
20,00 %
10,00 %
0,00 %
Insatisfaction
Satisfaction
Sans opinion
Vide
Licence
Master 1
Master 2
Doctorat
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non-universitaire

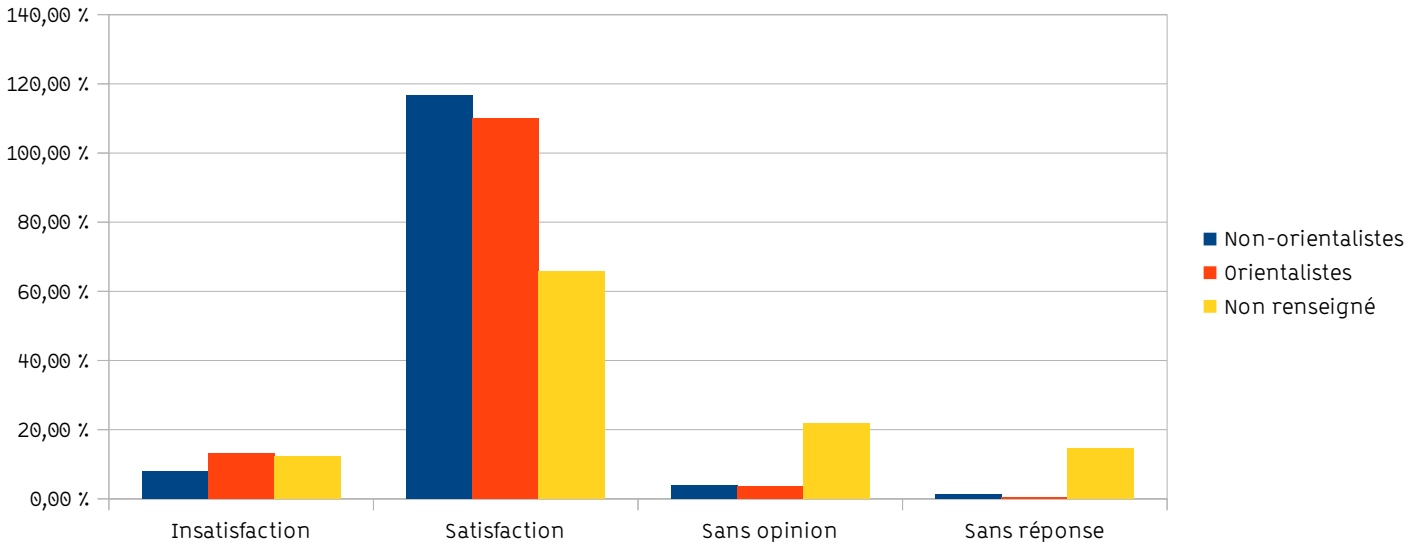
7.2.20. Documents conservés en magasin

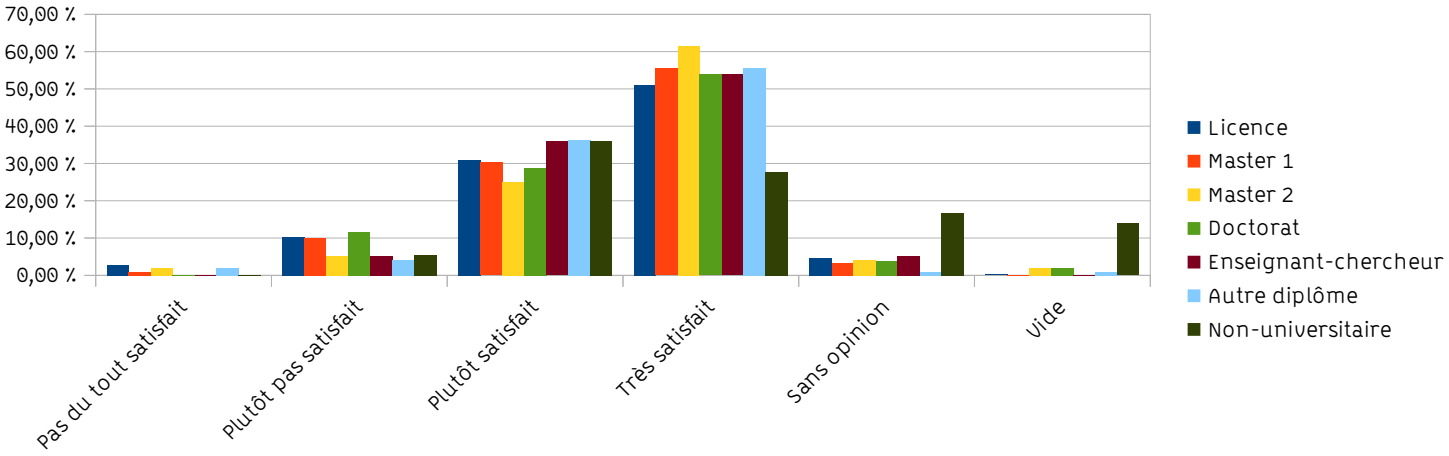


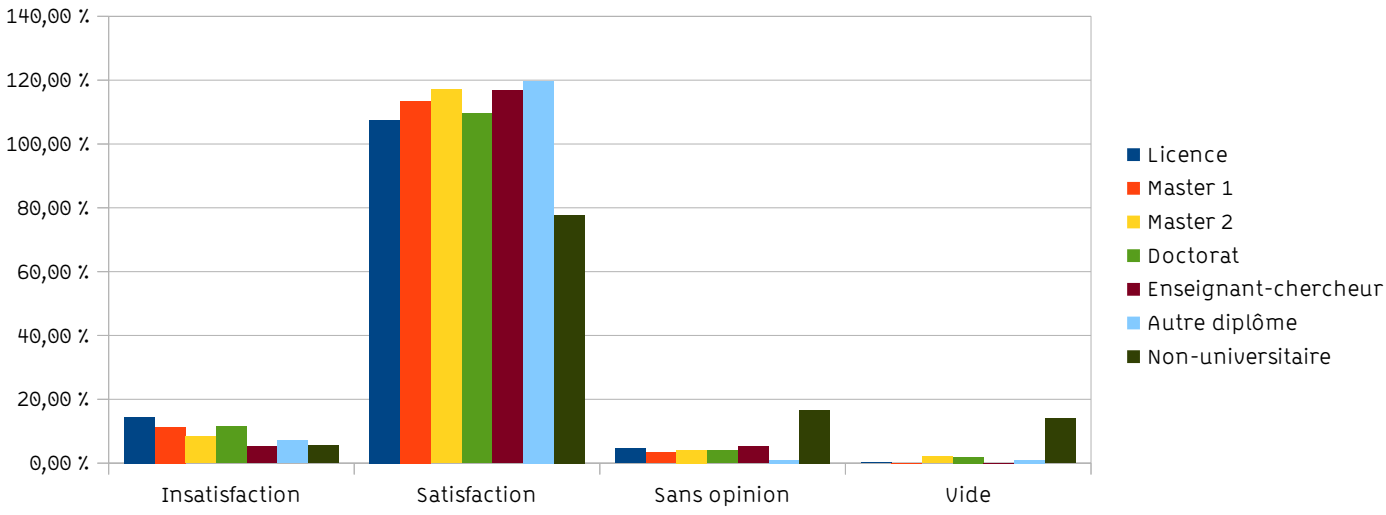


7.2.21. Horaires d'ouverture

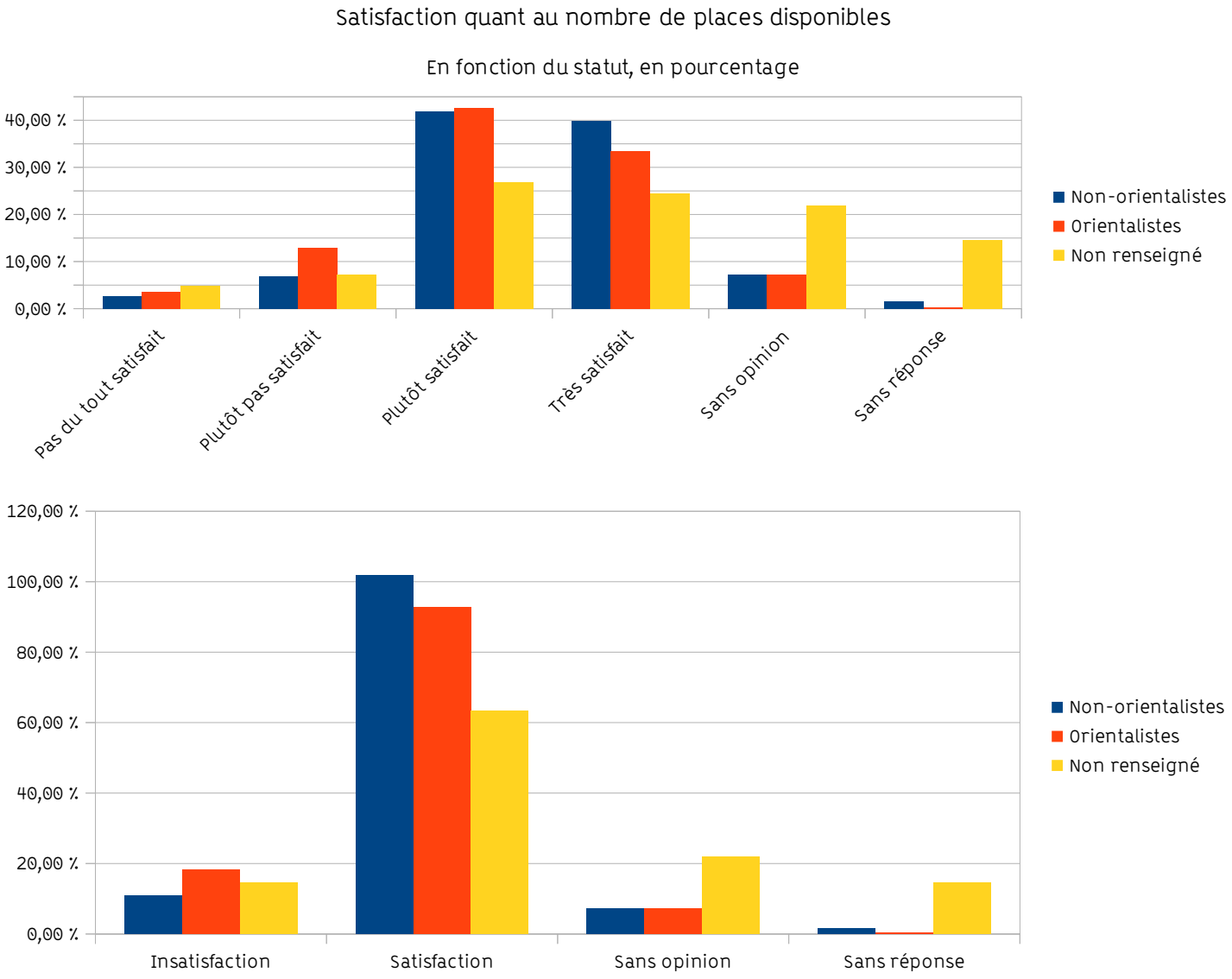


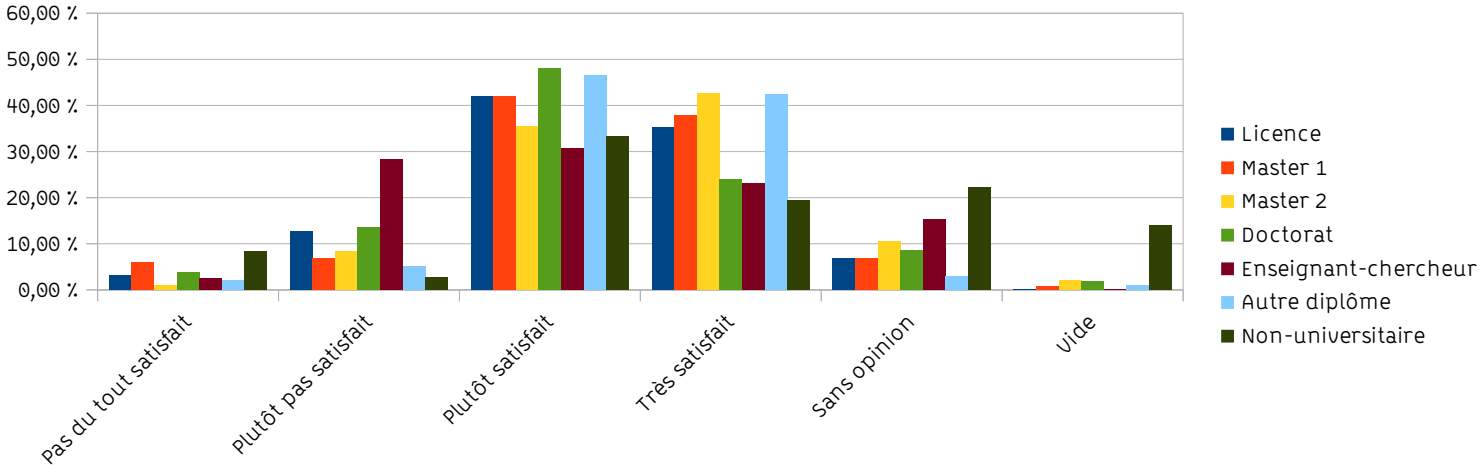

140,00 %
120,00 %
100,00 %
80,00 %
60,00 %
40,00 %
20,00 %
0,00 %
Insatisfaction
Satisfaction
Sans opinion
Sans réponse
Non-orientalistes
Orientalistes
Non renseigné

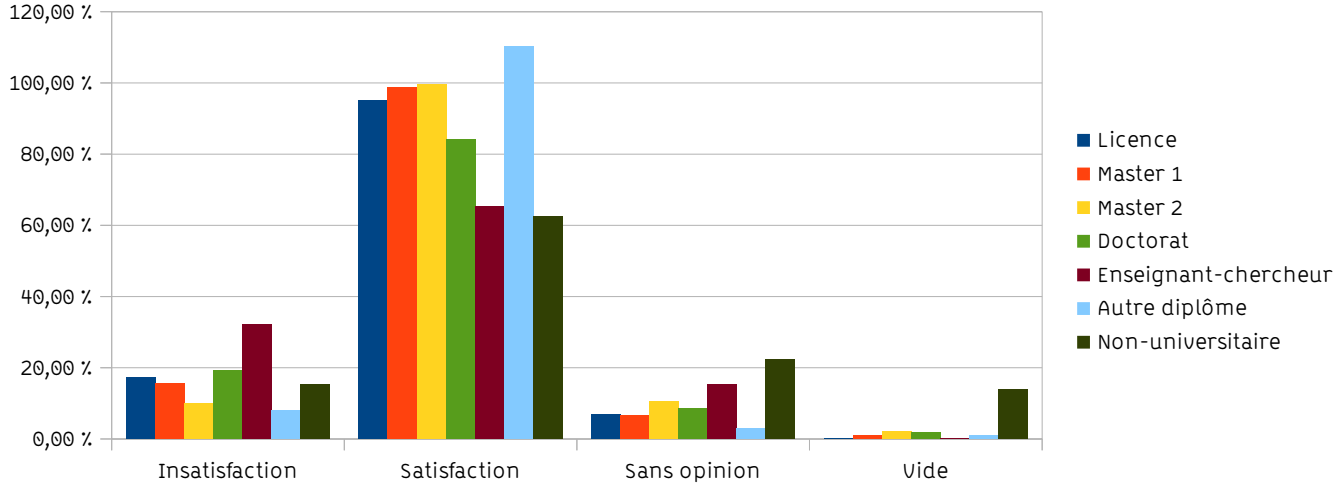

70,00 %
60,00 %
50,00 %
40,00 %
30,00 %
20,00 %
10,00 %
0,00 %
Pas du tout satisfait
Plutôt pas satisfait
Plutôt satisfait
Très satisfait
Sans opinion
Vide
Licence
Master 1
Master 2
Doctorat
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non-universitaire


140,00 %
120,00 %
100,00 %
80,00 %
60,00 %
40,00 %
20,00 %
0,00 %
Insatisfaction
Satisfaction
Sans opinion
Vide
Licence
Master 1
Master 2
Doctorat
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non-universitaire

7.2.22. Nombre de places disponibles



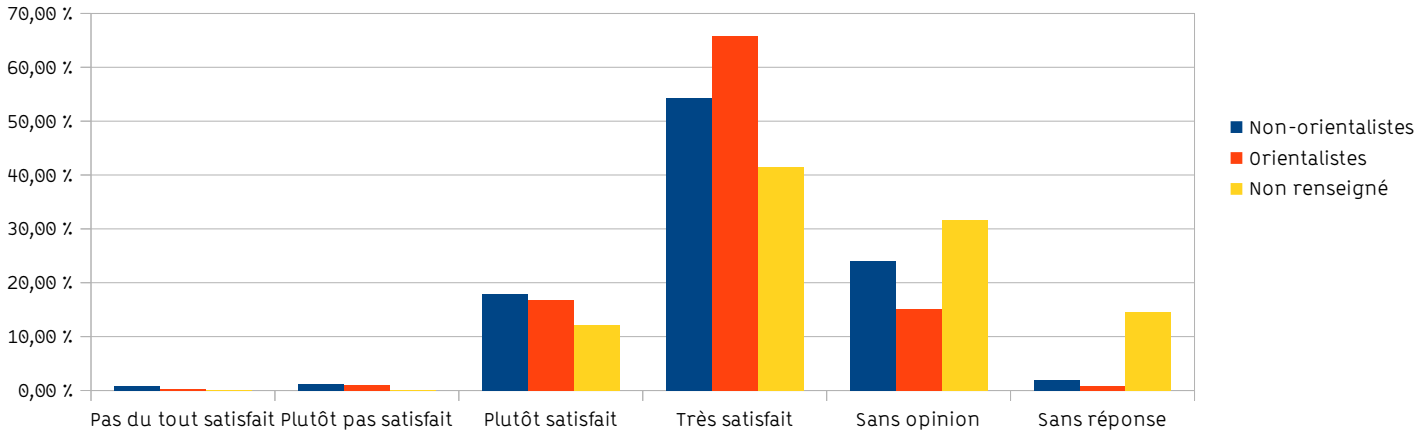


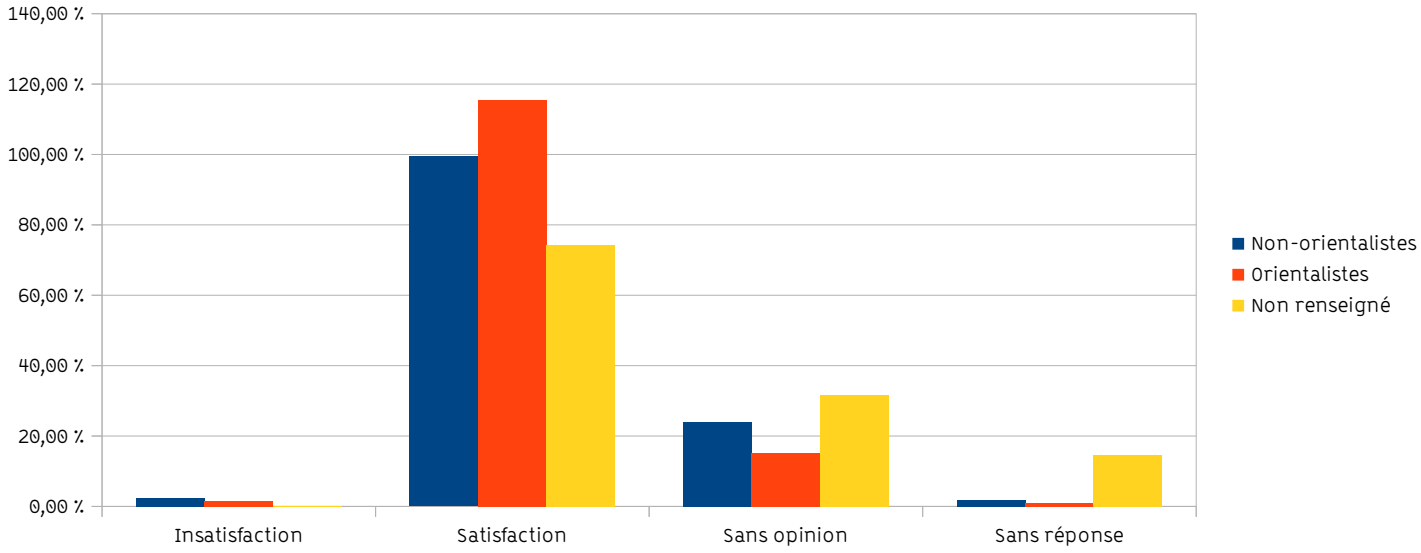


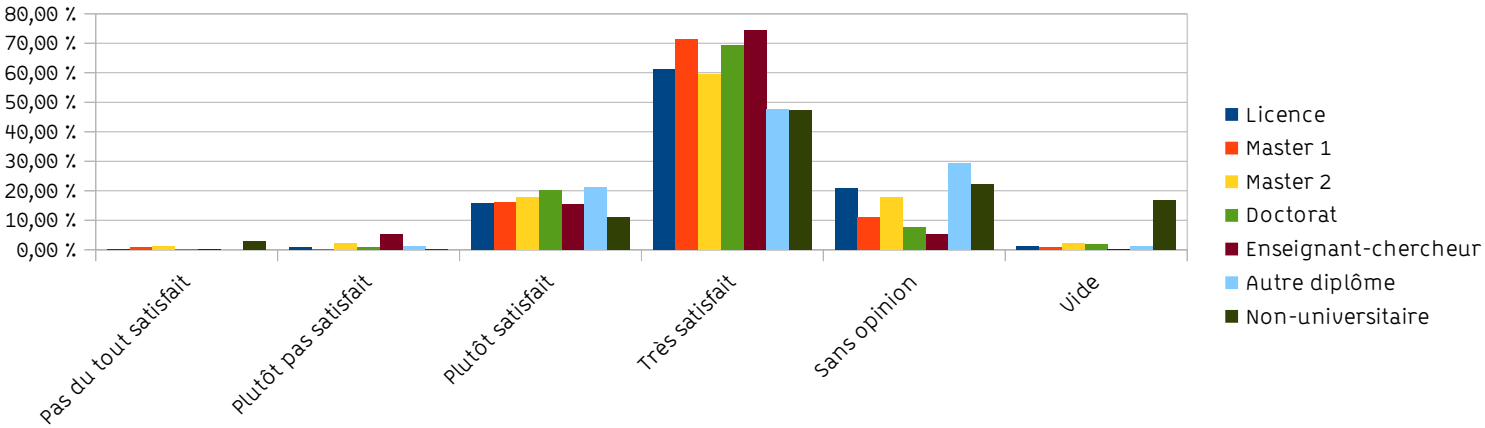
7.2.23. Renseignements donnés par le personnel

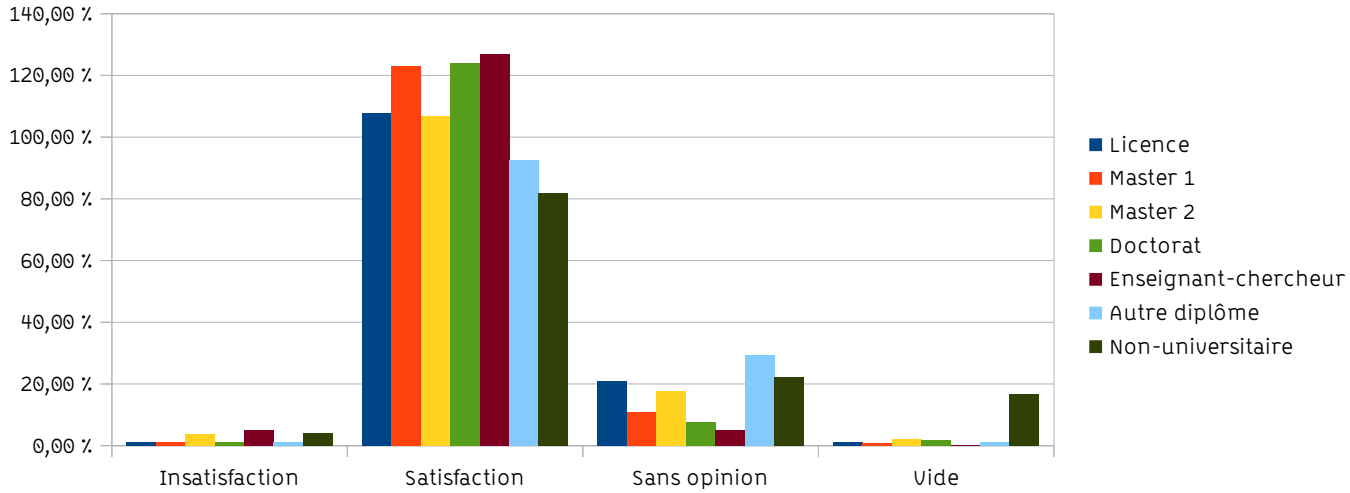
Satisfaction quant aux renseignements donnés par le personnel

En fonction du statut, en pourcentage

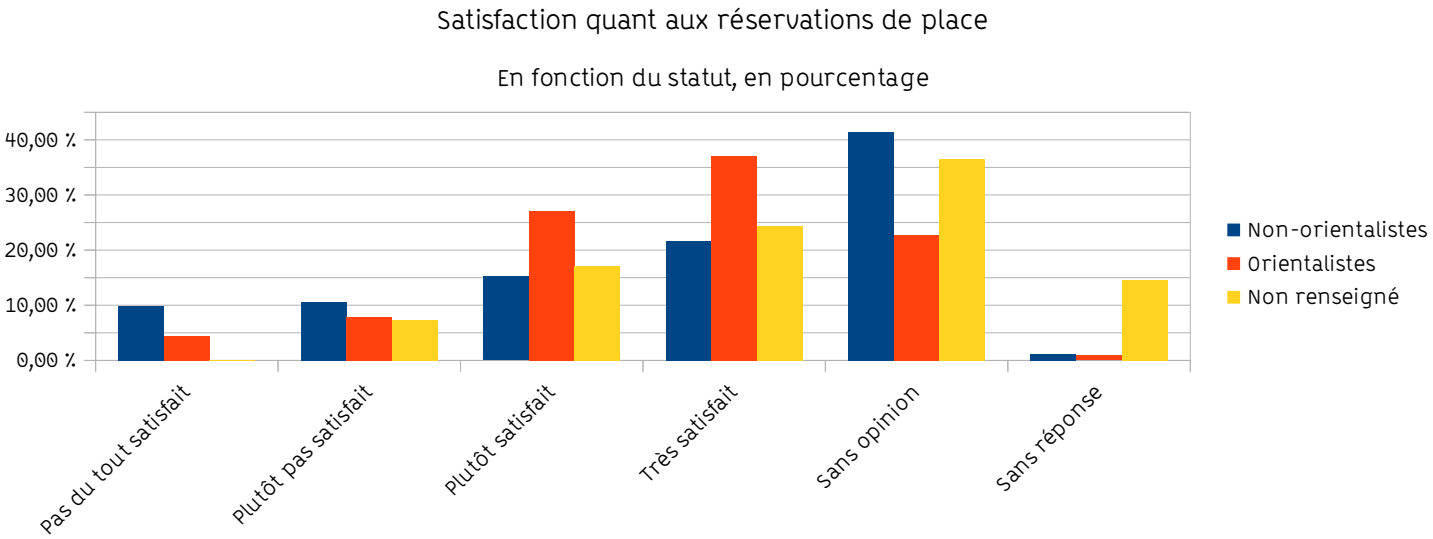


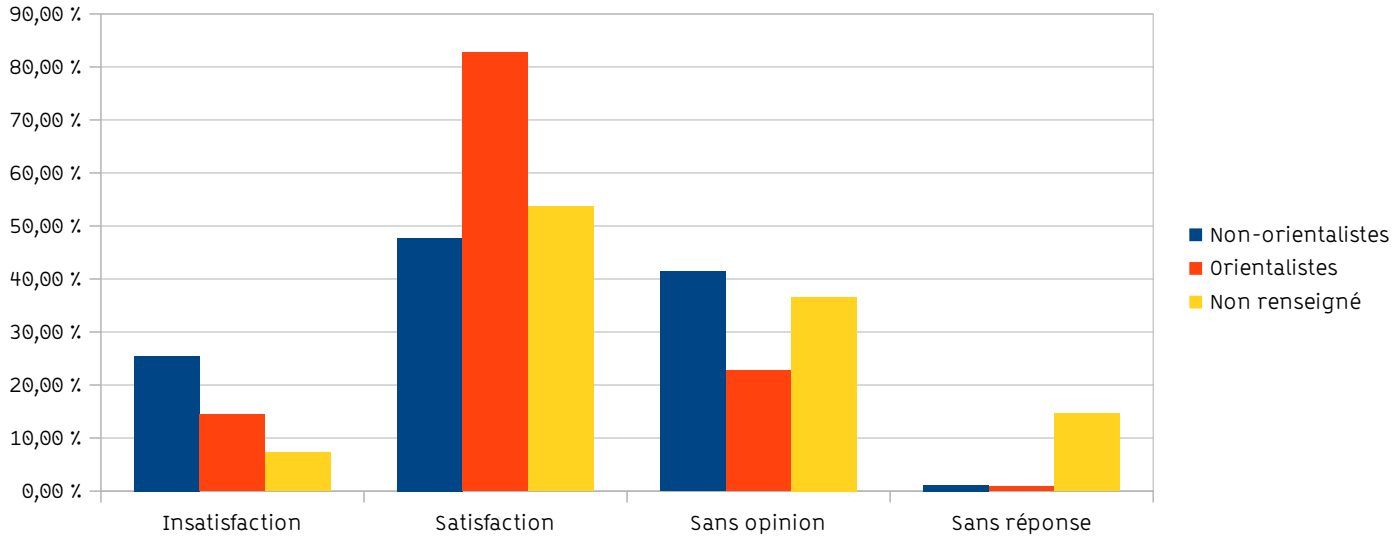

140,00 %
120,00 %
100,00 %
80,00 %
60,00 %
40,00 %
20,00 %
0,00 %
Insatisfaction
Satisfaction
Sans opinion
Sans réponse
Non-orientalistes
Orientalistes
Non renseigné

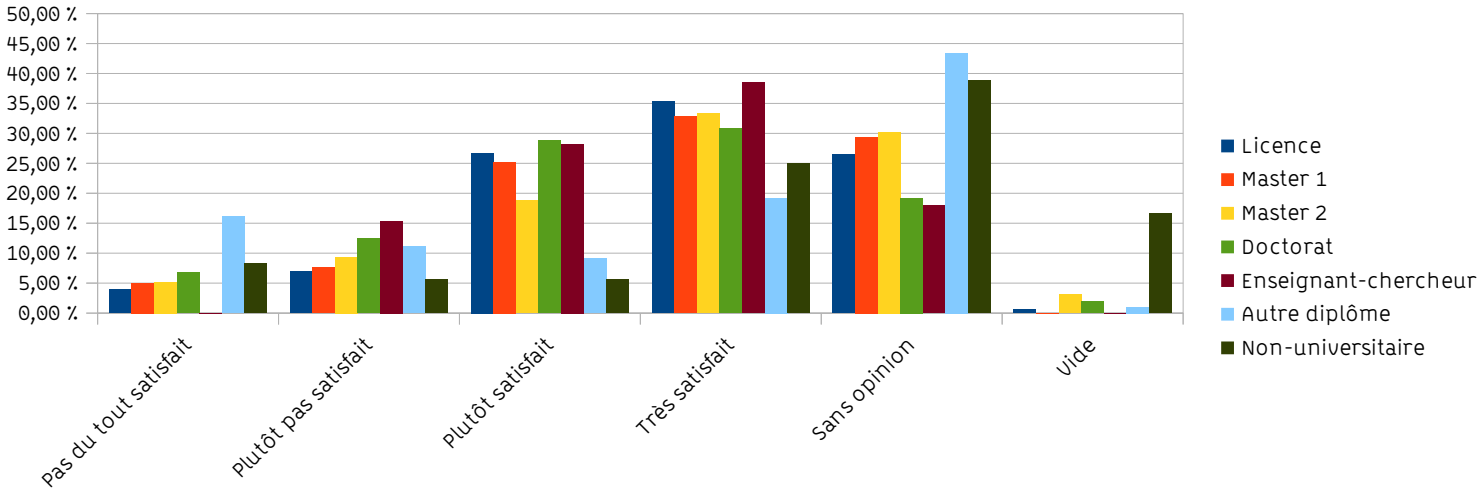

80,00 %
70,00 %
60,00 %
50,00 %
40,00 %
30,00 %
20,00 %
10,00 %
0,00 %
Pas du tout satisfait
Plutôt pas satisfait
Plutôt satisfait
Très satisfait
Sans opinion
Vide
Licence
Master 1
Master 2
Doctorat
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non-universitaire

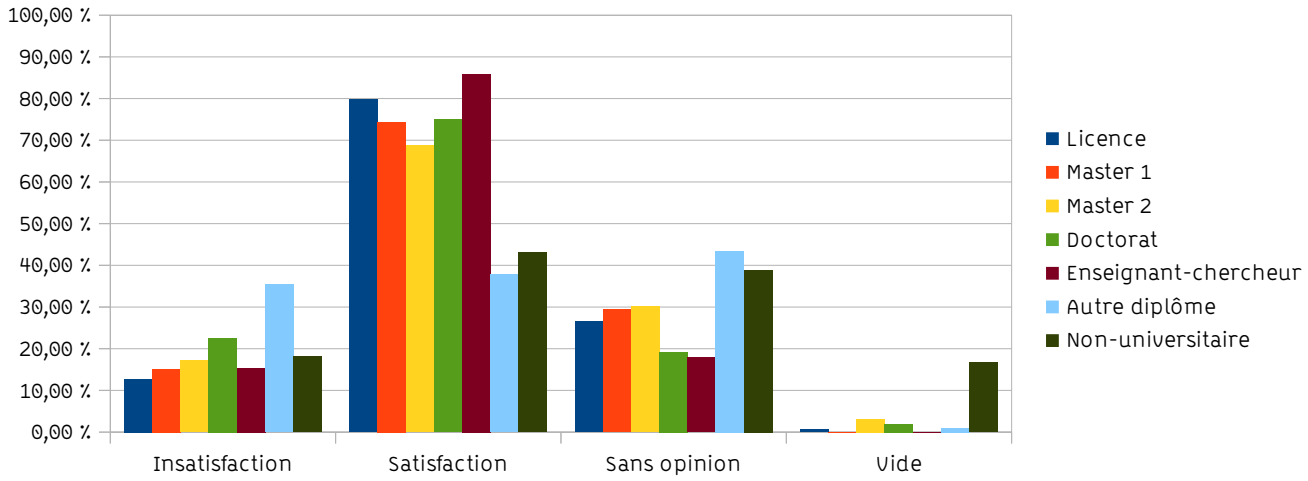

140,00 %
120,00 %
100,00 %
80,00 %
60,00 %
40,00 %
20,00 %
0,00 %
Insatisfaction
Satisfaction
Sans opinion
Vide
Licence
Master 1
Master 2
Doctorat
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non-universitaire

7.2.24. Réservations de place





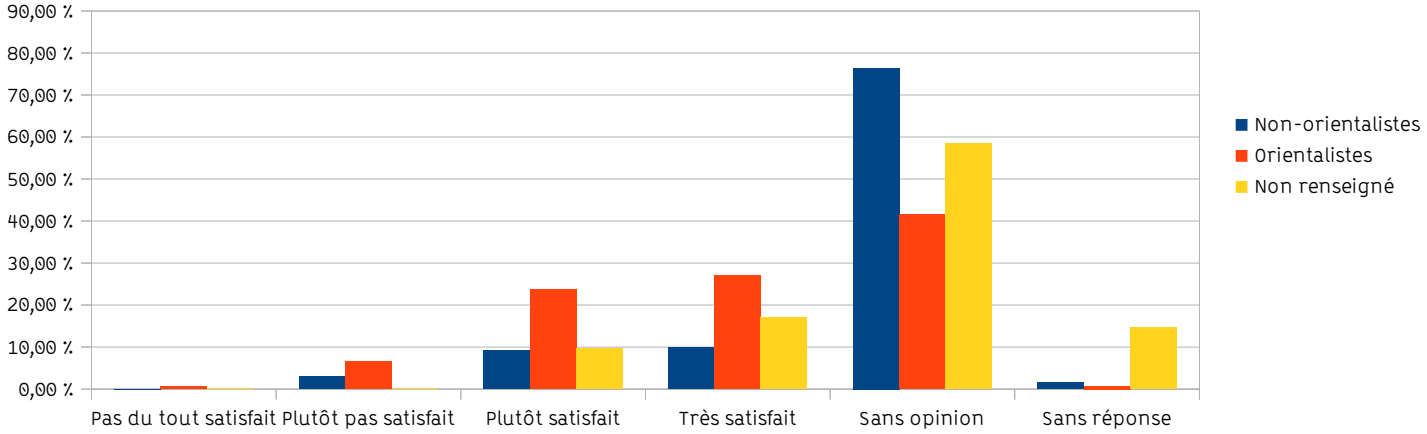


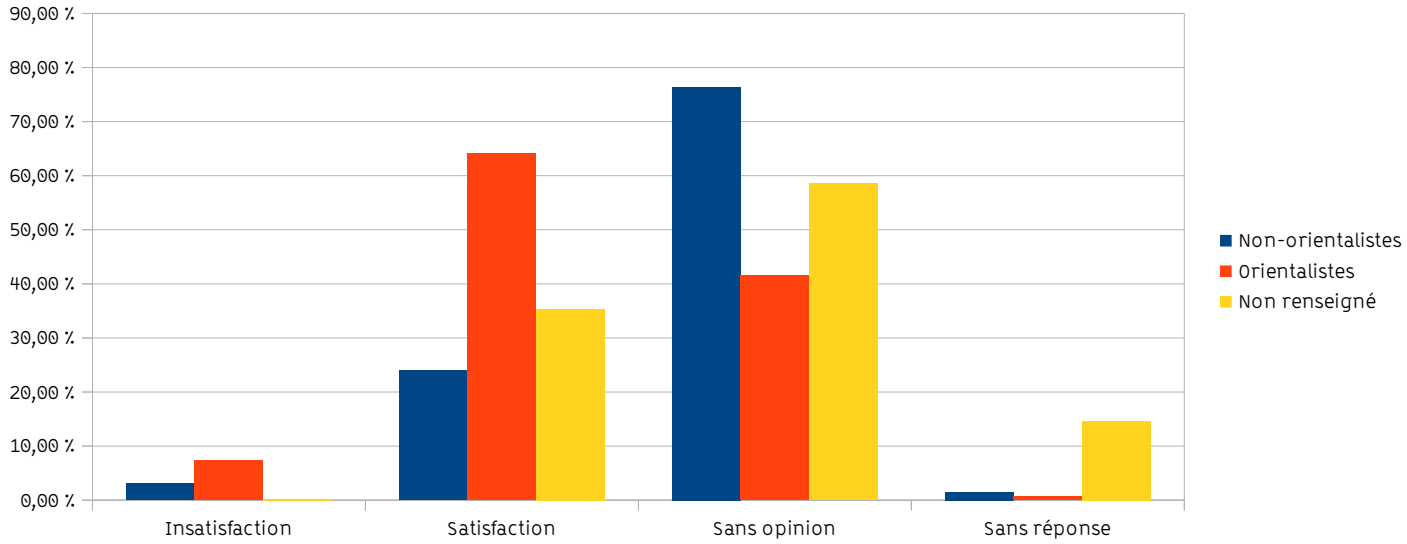


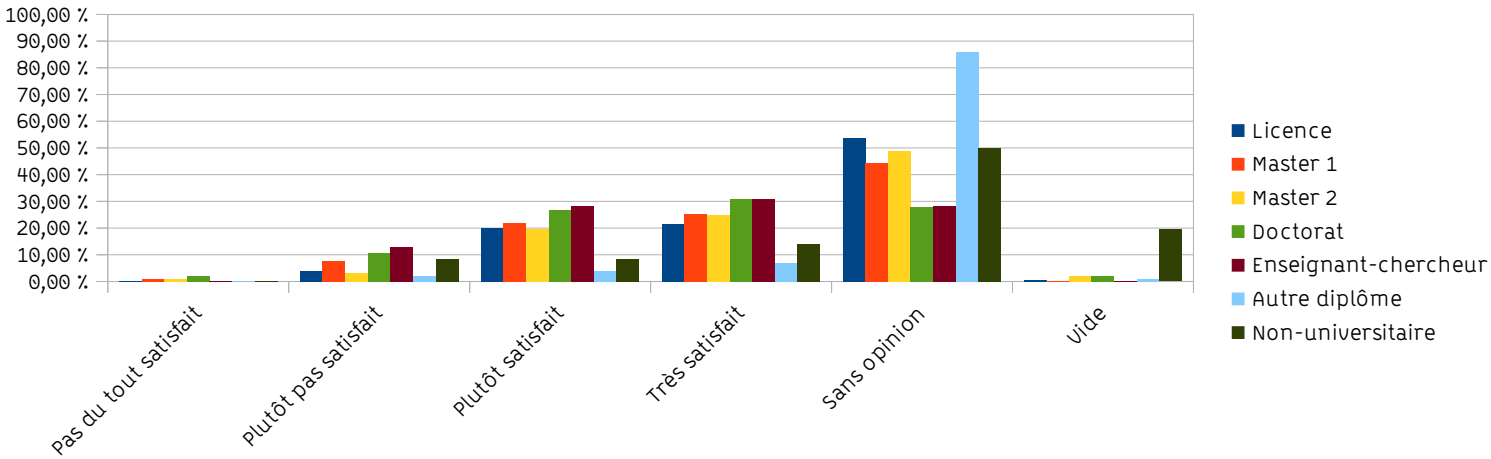
7.2.25. Ressources électroniques

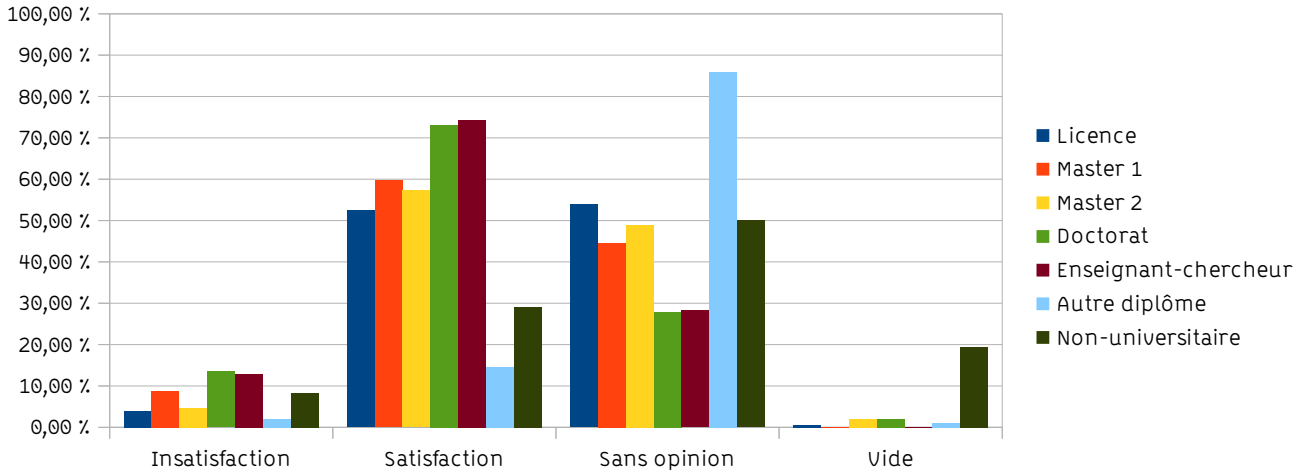
Satisfaction quant aux revues et bases de données électroniques

En fonction du statut, en pourcentage

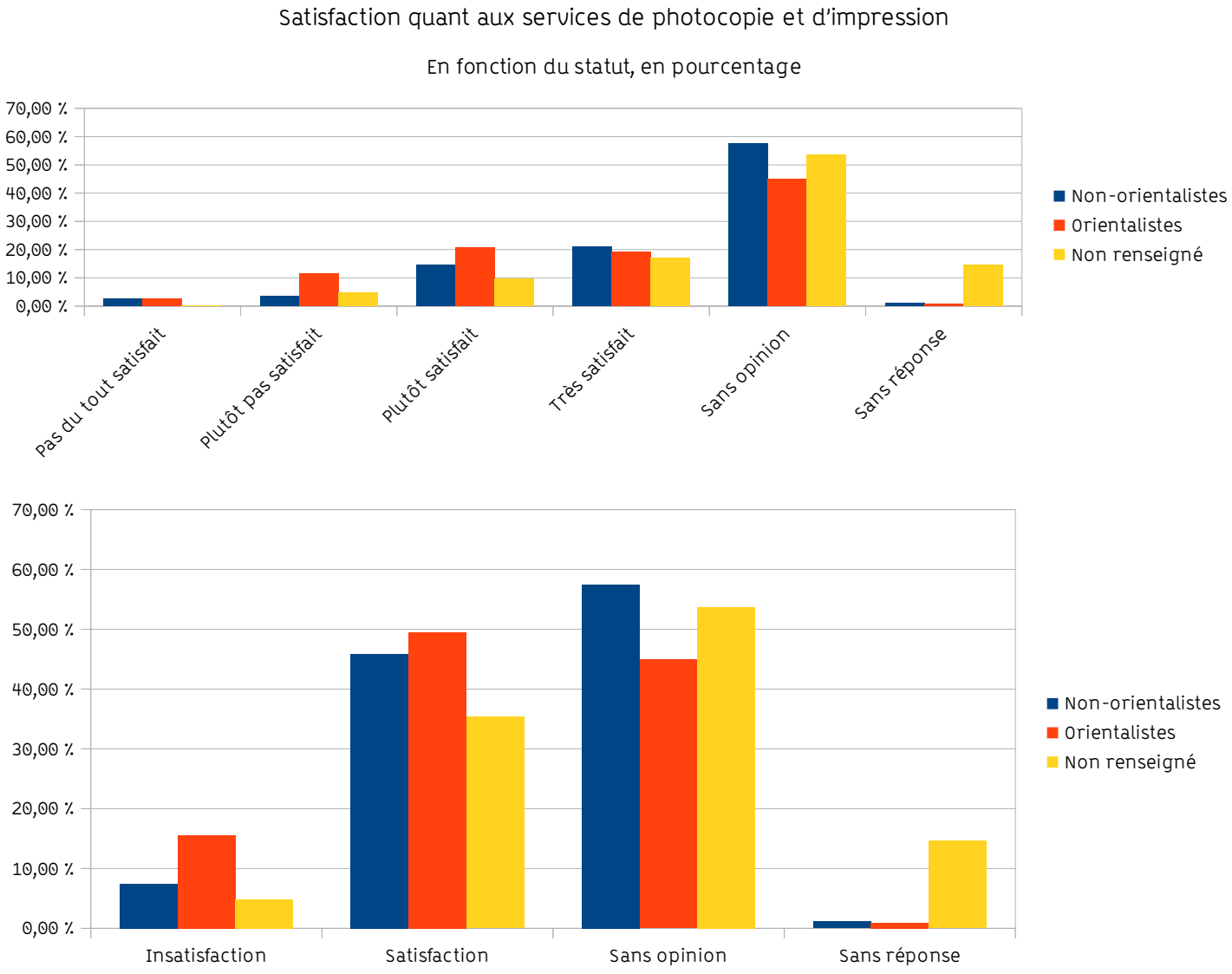


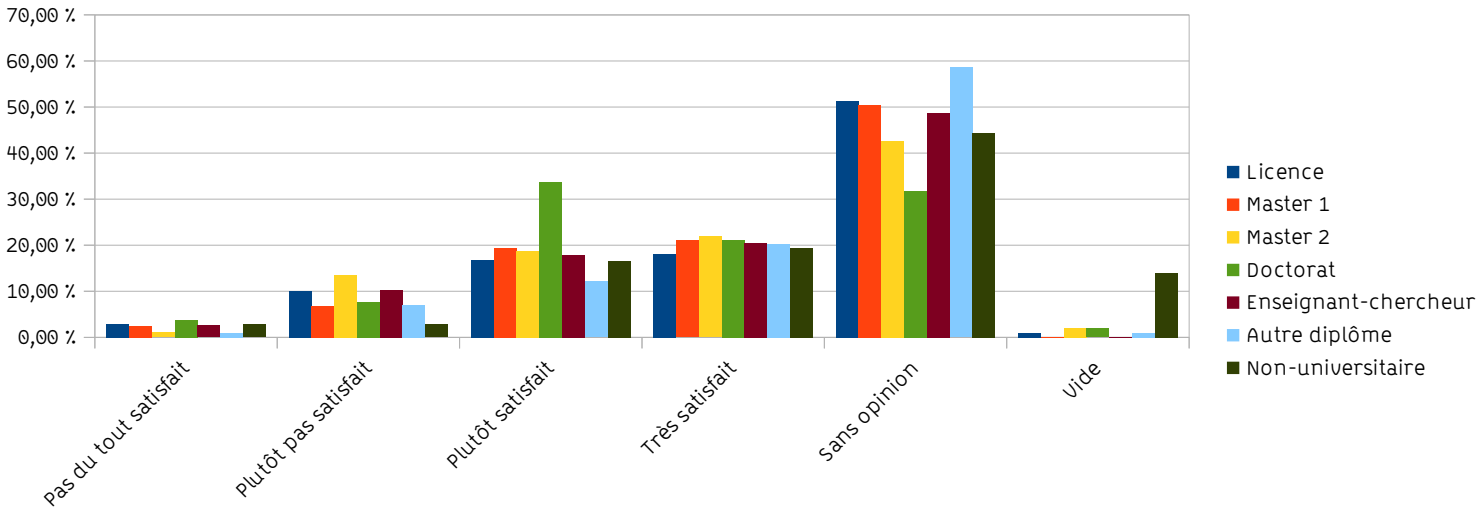

90,00 %
80,00 %
70,00 %
60,00 %
50,00 %
40,00 %
30,00 %
20,00 %
10,00 %
0,00 %
Insatisfaction
Satisfaction
Sans opinion
Sans réponse
Non-orientalistes
Orientalistes
Non renseigné

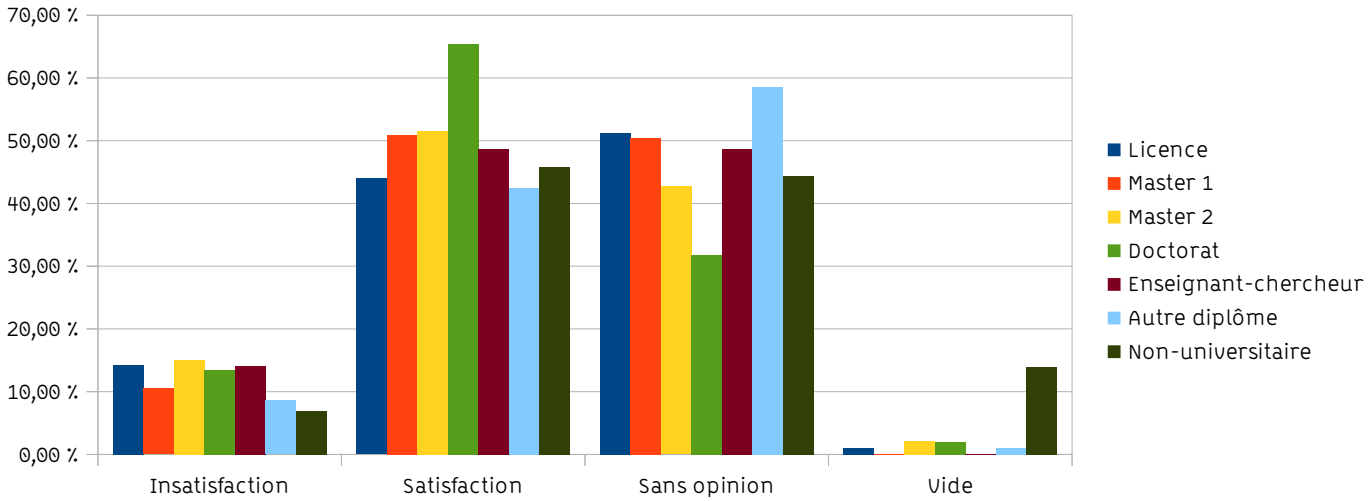

100,00 %
90,00 %
80,00 %
70,00 %
60,00 %
50,00 %
40,00 %
30,00 %
20,00 %
10,00 %
0,00 %
Pas du tout satisfait
Plutôt pas satisfait
Plutôt satisfait
Très satisfait
Sans opinion
Vide
Licence
Master 1
Master 2
Doctorat
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non-universitaire


100,00 %
90,00 %
80,00 %
70,00 %
60,00 %
50,00 %
40,00 %
30,00 %
20,00 %
10,00 %
0,00 %
Insatisfaction
Satisfaction
Sans opinion
Vide
Licence
Master 1
Master 2
Doctorat
Enseignant-chercheur
Autre diplôme
Non-universitaire

7.2.26. Services de reprographie





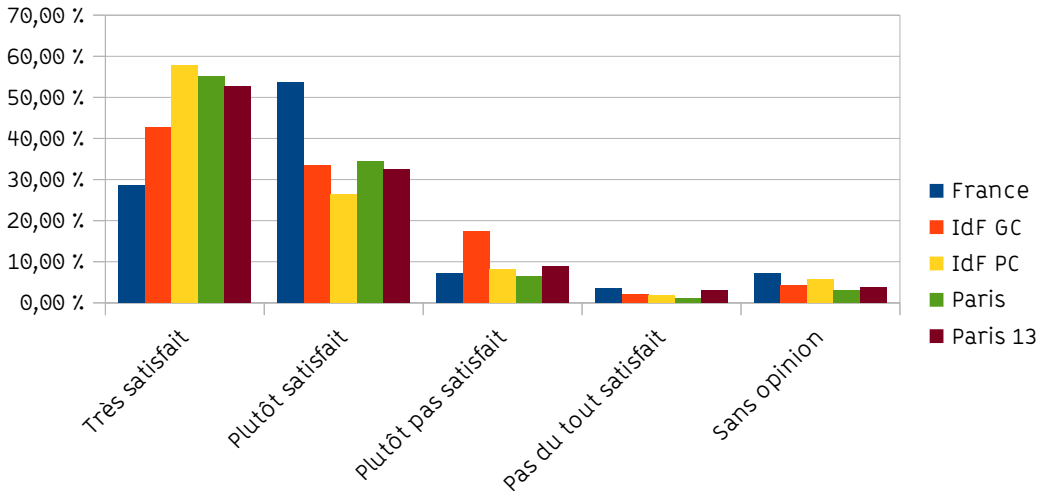


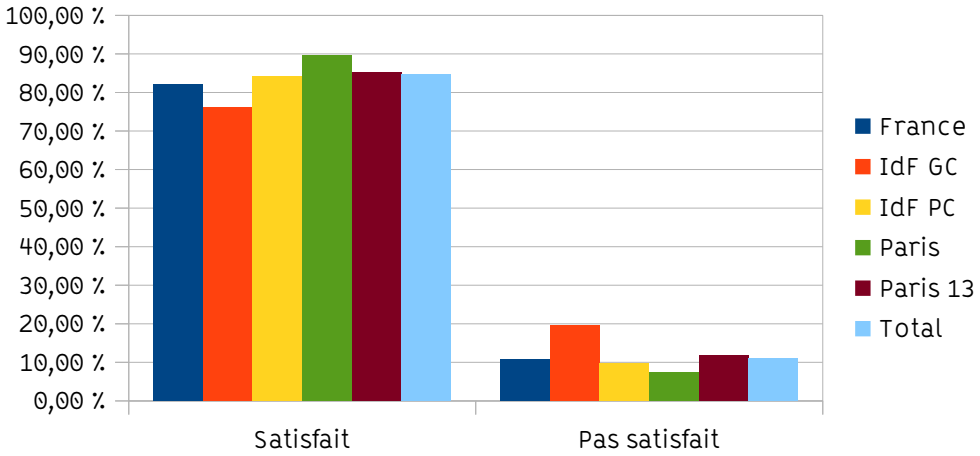
7.3. SATISFACTION CROISÉE AVEC LE LIEU DE RÉSIDENCE

On observe enfin des motifs de satisfaction, en se limitant à ceux qui sont significatifs au regard de l'ouverture de et l'accès à la bibliothèque, en fonction du lieu de résidence ; il en ressort peu d'écarts au niveau de la satisfaction entre les différentes catégories de répondants mais des écarts plus importants selon les degrés de satisfaction.

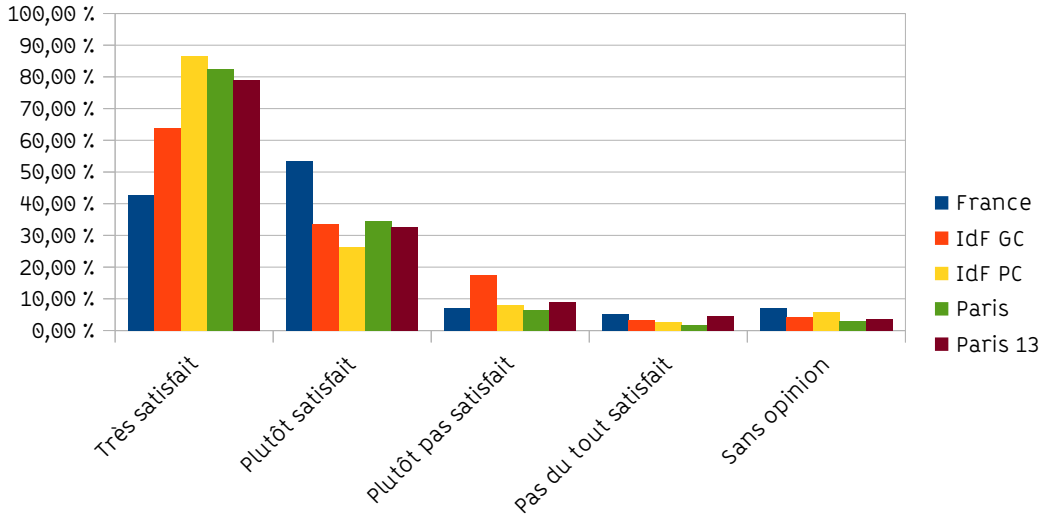
La satisfaction de l'ouverture à tous de la BULAC est le critère le plus variable selon la distance à la BULAC : les habitants du 13e arrondissement sont significativement plus satisfaits – et, à plus forte raison, très satisfaits – que les autres de cette ouverture. Cette satisfaction est cohérente par rapport au profil des habitants du quartier, qui sont moins susceptibles d'appartenir au cœur de cible de la bibliothèque et bénéficient de l'ouverture d'une bibliothèque universitaire qu'ils sont libres d'utiliser comme bibliothèque de proximité.

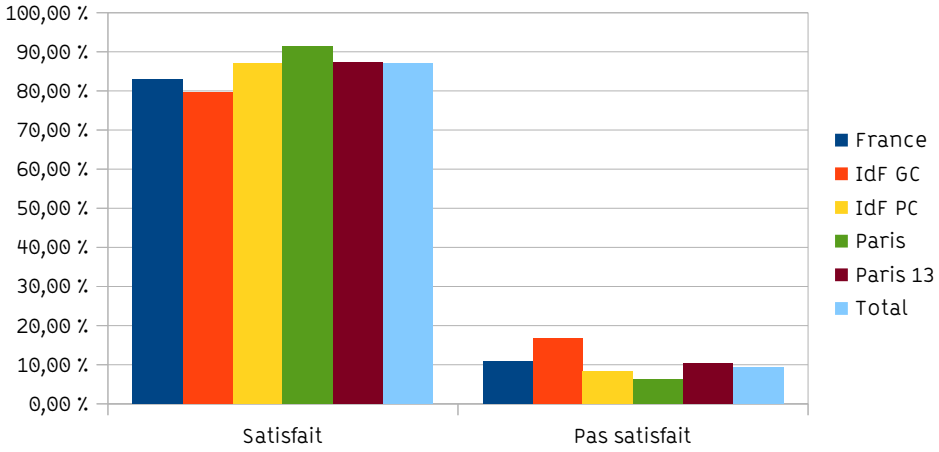
7.3.1. Satisfaction des horaires d'ouverture



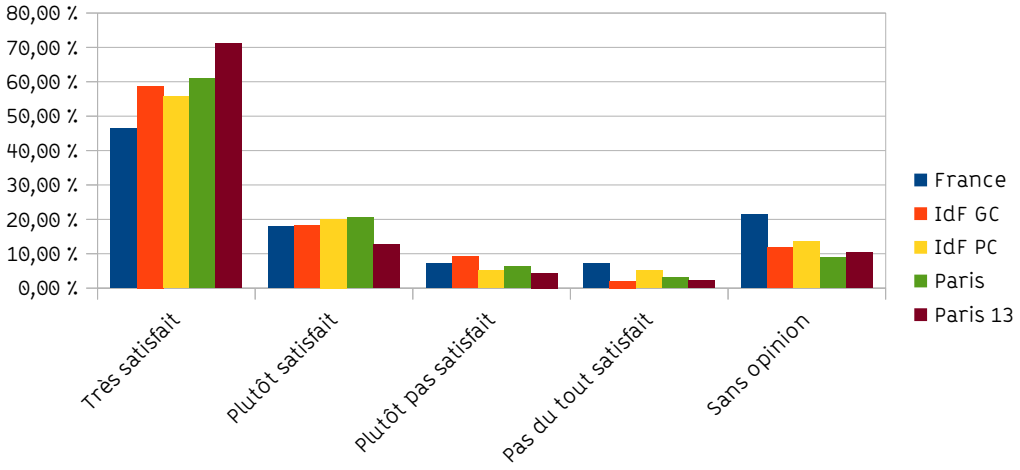


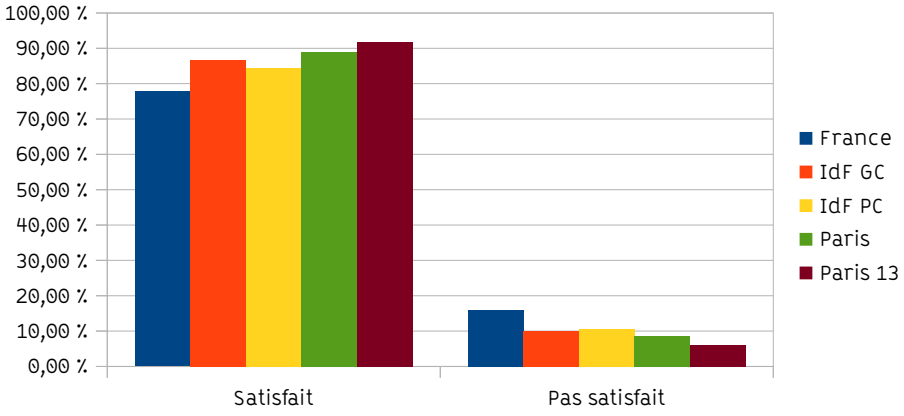
7.3.2. Satisfaction du calendrier d'ouverture



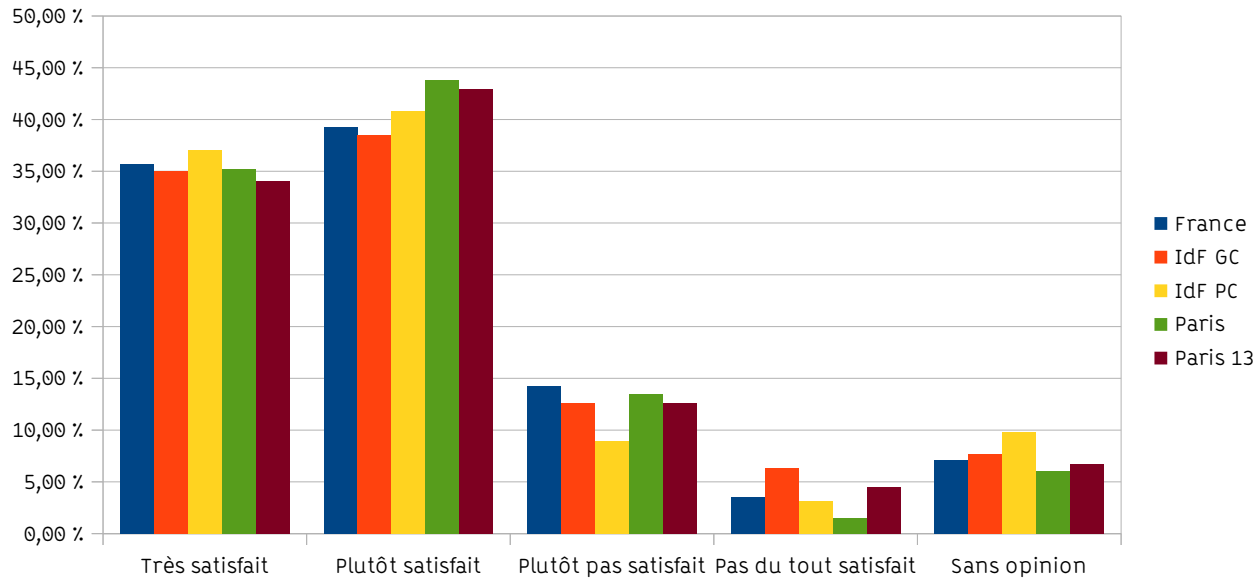


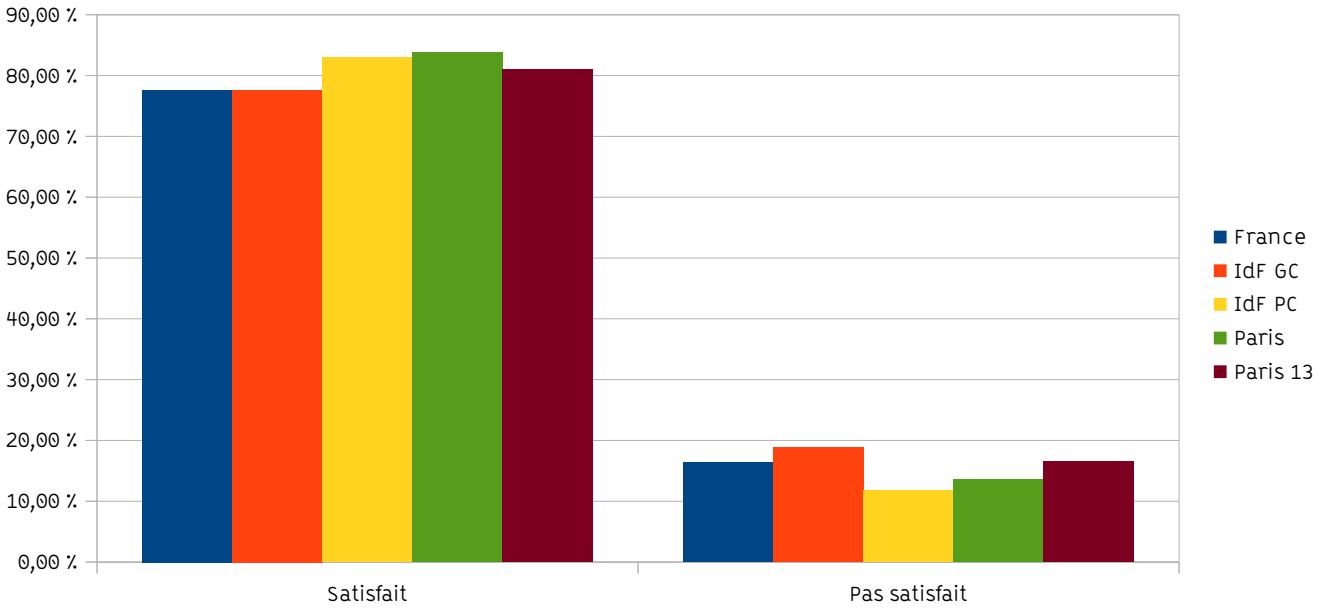
7.3.3. Satisfaction de l'ouverture à tous de la BULAC





7.3.4. Satisfaction de la disponibilité des places





8. ÉTUDE DE PROFIL : LES ÉTUDIANTS EN LICENCE DE L'INALCO

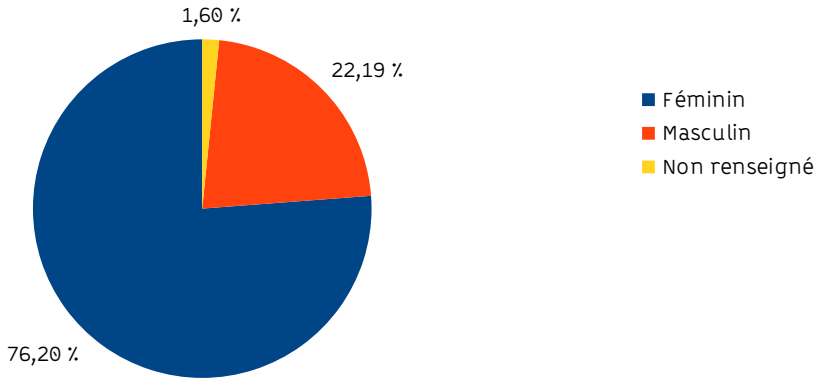
8.1. PROFIL GÉNÉRAL

8.1.1. Genre

Le genre des étudiants en licence à l'Inalco confirme la prédominance féminine, dans une proportion plus forte que pour l'ensemble des répondants : 76,2 % des répondants de ce public spécifique sont des femmes (+ 10,4 points), contre 22,2 % des hommes (- 9,4 points).

Genre des répondants

Pour les étudiants en licence de l'Inalco, en pourcentage

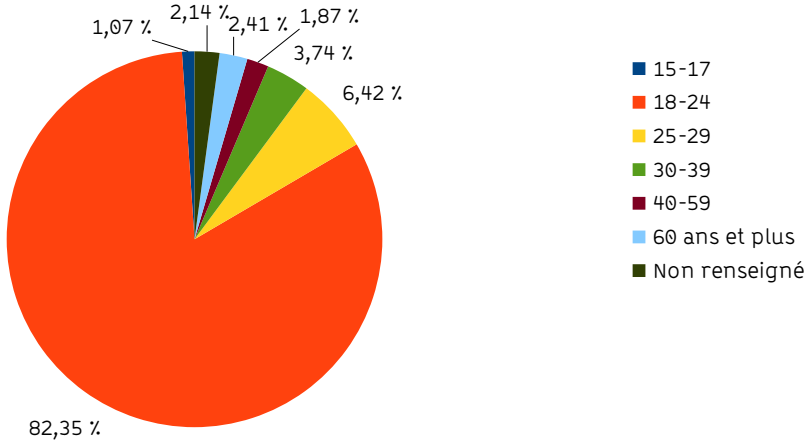


8.1.2. Âge

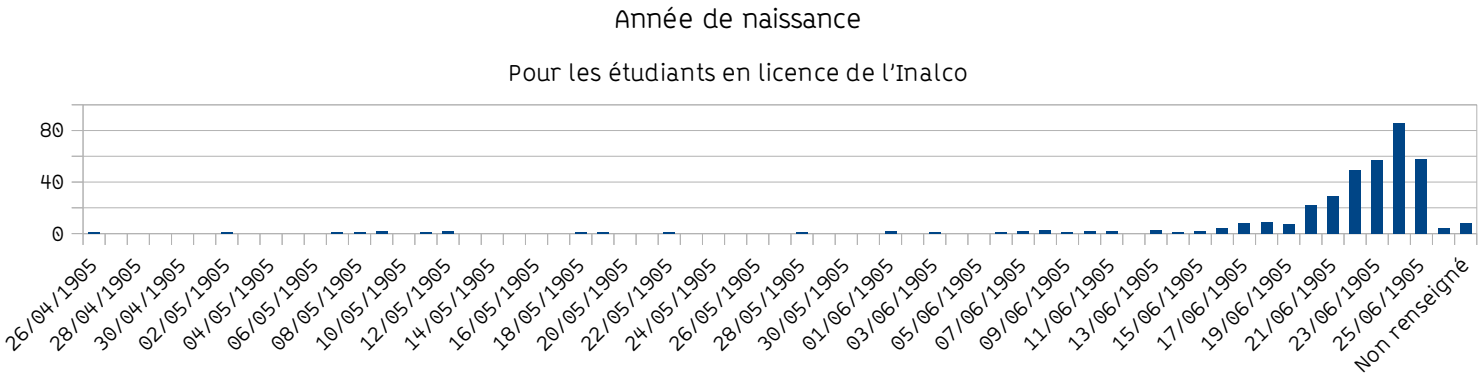
Logiquement, ces étudiants qui sont pour la plupart dans leurs premières années d'études sont sensiblement plus jeunes que le reste des répondants : 82,4 % d'entre eux ont entre 18 et 24 ans (+ 18,6 points) et on compte beaucoup moins de trentenaires dans le panel (3,7 %, – 7,6 points).

Âge des répondants

Pour les étudiants en licence de l'Inalco, en pourcentage



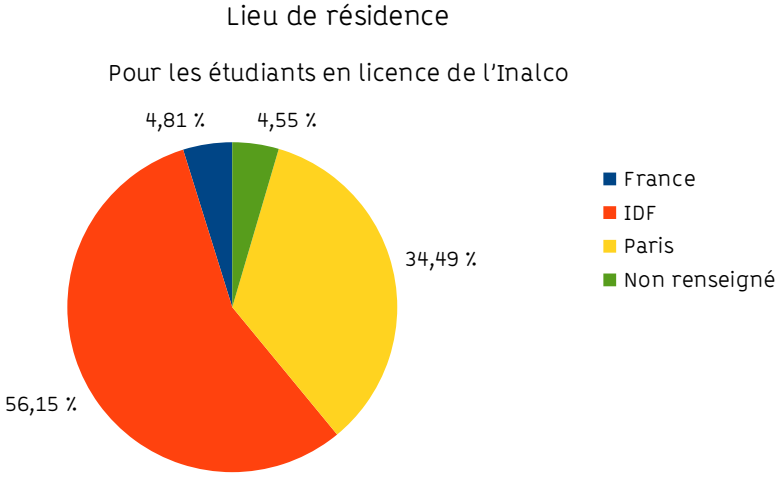
De fait, la grande majorité des étudiants en licence à l'Inalco sont nés entre 2000 et 2003, avec un pic pour l'année 2002. Au sein de ce public, le creux de l'année 2001 observé par ailleurs n'apparaît pas, puisqu'il concerne surtout des étudiants en master 1 absents par rapport aux études précédentes.



8.1.3. Lieu de résidence

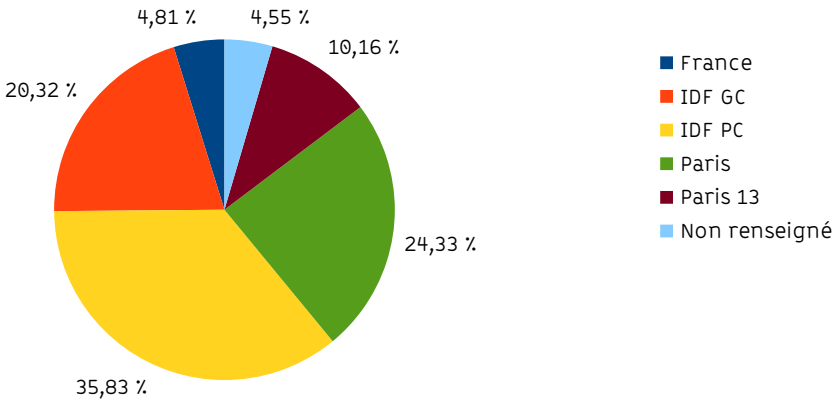
Le code postal renseigné confirme que la distance de déplacement est corrélée à l'intérêt pour les collections et, à plus forte raison ici, par la nécessité de se rendre au sein du Pôle des langues et civilisations. Les étudiants en licence à l'Inalco sont significativement plus domiciliés loin de la BULAC que les autres répondants : 56,2 % d'entre eux déclarent vivre dans un département d'Île-de-France (+ 6,4 points) et 4,8 % en dehors de l'Île-de-France (+ 2 points). La proportion vivant dans Paris est de 34,5 % (- 6,2 points).

Si la proportion de résidents en Petite Couronne francilienne est équivalente (35,8 %, + 0,5 points), on observe en revanche une plus forte représentation de la Grande Couronne chez les licences de l'Inalco (20,3 %, + 5,8 points). La proportion de résidents parisiens baisse tant pour l'ensemble des arrondissements hors du 13e (24,3 %, – 2,8 points) que pour le 13e arrondissement (10,2 %, – 3,4 points). Ce dernier reste tout de même le premier lieu de résidence des répondants parisiens (29,5 %), suivi des arrondissements voisins.



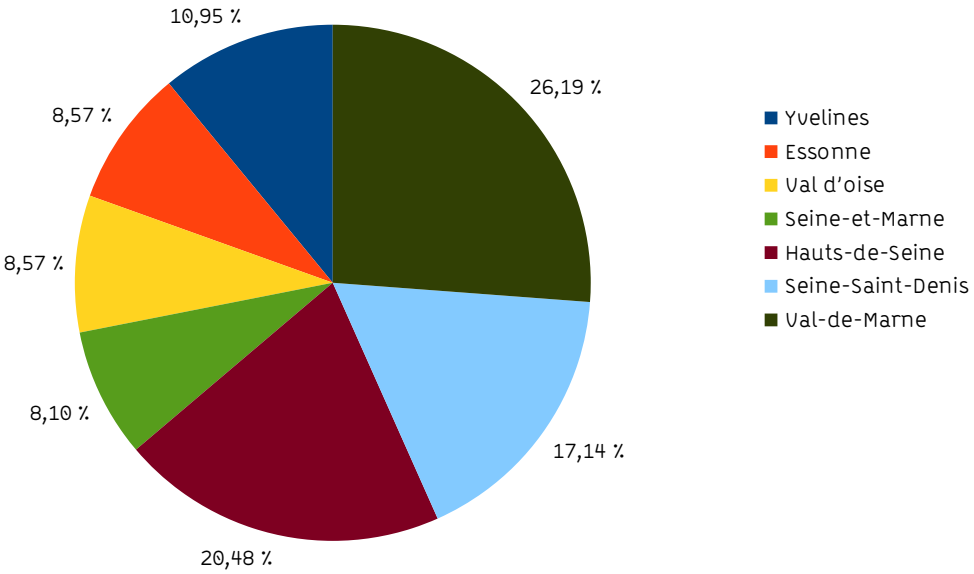
Lieu de résidence

Pour les étudiants en licence de l'Inalco, en pourcentage



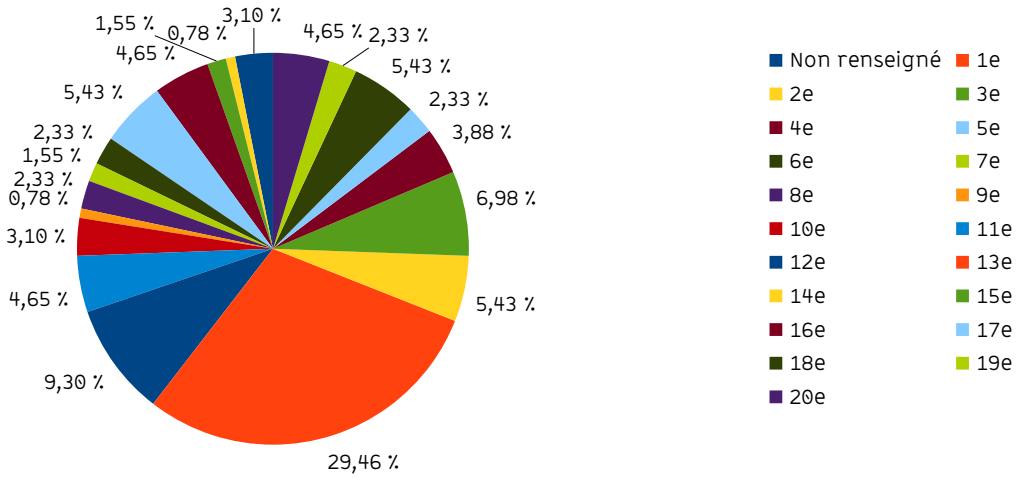
Lieu de résidence

Pour les étudiants en licence de l'Inalco franciliens, en pourcentage



Lieu de résidence

Pour les étudiants en licence de l'Inalco parisiens, en pourcentage

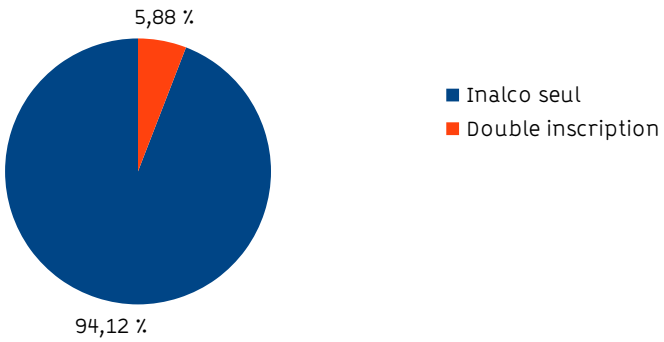


8.2. PROFIL UNIVERSITAIRE

Le profil disciplinaire de ce public correspond à la spécialisation aréale de l'Inalco, avec une légère inflexion qu'on peut attribuer à l'inscription dans un autre établissement ; 5,9 % des répondants du panel ont une double inscription universitaire, laquelle signifie souvent une inscription dans un diplôme plus avancé que la licence.

Établissement d'inscription

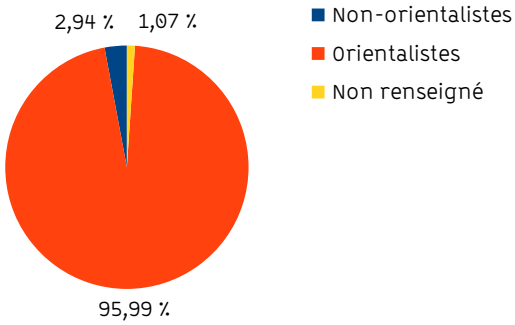
Pour les étudiants en licence à l'Inalco, en pourcentage



Si la proportion d'orientalistes est écrasante (96 %), elle n'est toutefois pas exclusive : 2,9 % des étudiants en licence à l'Inalco déclarent ne pas étudier les langues et civilisations des collections de la BULAC. Cette inflexion peut être le fait d'une inscription secondaire à l'Inalco, et on ne doit pas sous-estimer la possibilité d'une erreur de la part de lecteurs étant de facto des orientalistes.

Intérêt pour les collections de la BULAC

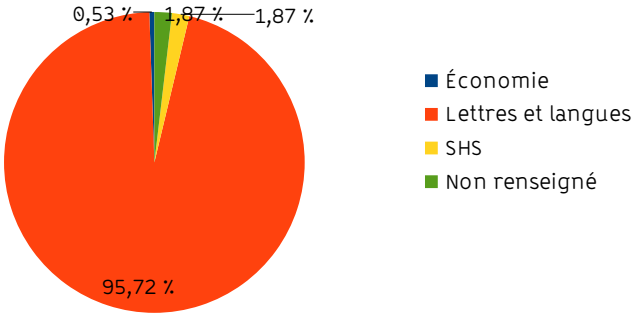
Pour les étudiants en licence à l'Inalco, en pourcentage



Les licences de l'Inalco étudient dans une même proportion écrasante les lettres et langues (95,7 %) ; il faut toutefois considérer qu'un certain nombre d'entre eux peuvent étudier également d'autres disciplines en SHS qui ne sont pas ici prises en compte. Les étudiants étudiant seulement des SHS sont largement minoritaires (1,9 %), de même que ceux qui déclarent étudier l'économie (0,5 %), seule autre discipline qui apparaît chez ce public spécifique.

Domaine d'études

Pour les étudiants en licence de l'Inalco, en pourcentage

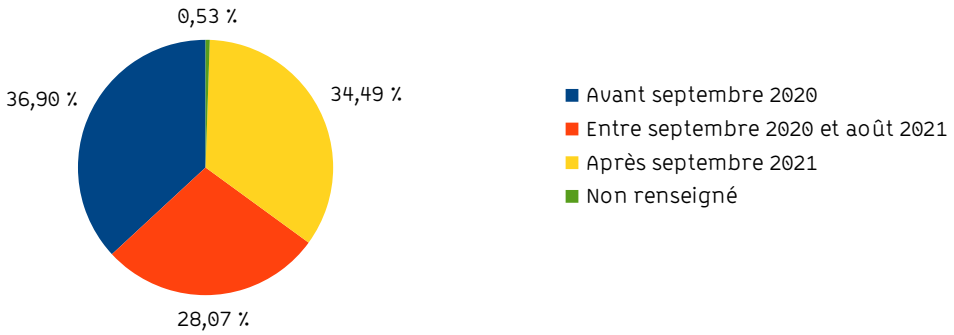


8.3. INSCRIPTION À LA BULAC

À rebours de l'ensemble des répondants, qui ont plus tendance à être des inscrits de longue date, les étudiants en licence à l'Inalco déclarent une date d'inscription qui correspond certainement à leur entrée dans l'enseignement supérieur. Si un léger recul des étudiants entrés en licence à la rentrée 2020, en période de restrictions sanitaires, se manifeste certainement par la proportion plus faible d'inscriptions entre septembre 2020 et août 2021 (28 %, + 11,5 points par rapport à l'ensemble des lecteurs), l'équilibre est toutefois manifeste pour ce public spécifique avec 36,9 % d'inscrits avant septembre 2020 (- 15,7 points) et 34,5 % après septembre 2021 (+ 5,8 points). Ainsi, pour un public conduit par son inscription universitaire à fréquenter la bibliothèque, l'impact de l'épidémie de Covid-19 sur l'inscription a été bien moindre que pour les autres profils de lecteurs.

Date de la première inscription

Pour les étudiants en licence à l'Inalco, en pourcentage

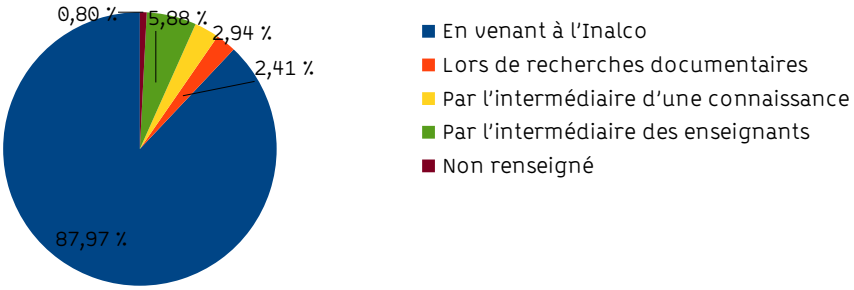


8.4. CONNAISSANCE DE LA BULAC

L'influence de l'Inalco est de même manifeste en tant que vecteur de connaissance de la BULAC : 88 % des licences de l'Inalco déclarent avoir découvert la bibliothèque par leur venue dans leur établissement d'inscription (+ 31,9 points). Les autres vecteurs sont négligeables, d'autant que 5,9 % déclarent avoir découvert la BULAC par l'intermédiaire des enseignants qui sont ceux de l'Inalco, et 2,9 % par l'intermédiaire d'une connaissance dont on peut supposer qu'il s'agit, dans la majorité des cas, de camarades universitaires. L'importance des recherches documentaires est trois fois moindre que pour les autres publics (2,4 %, – 4,5 points).

Vecteur de connaissance de la BULAC

Pour les étudiants en licence à l'Inalco, en pourcentage



8.5. FRÉQUENTATION

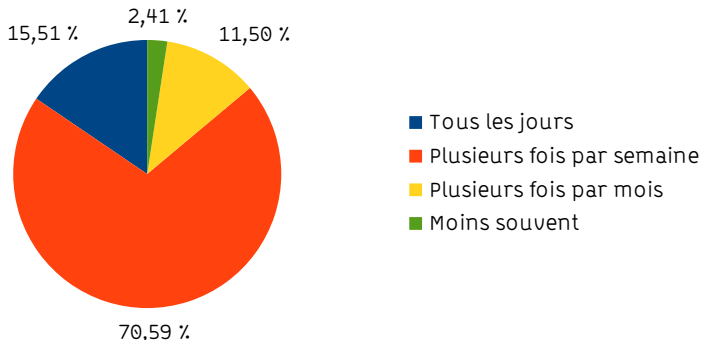
8.5.1. Fréquence des visites

Par rapport à l'ensemble du panel de répondants, les étudiants en licence de l'Inalco apparaissent comme un public particulièrement fidèle, à la fréquentation plus courante : 15,5 % déclarent venir tous les jours (+ 2,2 points) et 70,6 % plusieurs fois par semaine (+ 11,4 points), tandis que la proportion fréquentant la bibliothèque plusieurs fois par mois est en baisse (11,5 %, – 7,9 points). La fréquentation du bâtiment du Pôle des langues et civilisations pour assister à des cours motive des

visites plus fréquentes pour ce public qui considère souvent la BULAC comme la bibliothèque de l'Inalco.

Fréquence des visites

Pour les étudiants en licence à l'Inalco, en pourcentage

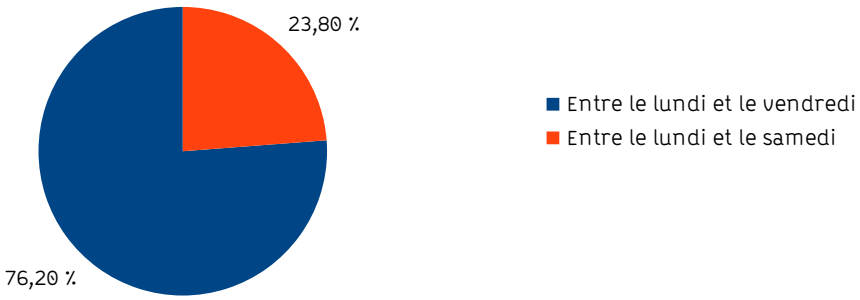


8.5.2. Sur la semaine

Ce dernier élément apparaît déterminant, puisque ce public a plus tendance que les autres à fréquenter la BULAC exclusivement en semaine : 76,2 % déclarent s'y rendre entre le lundi et le vendredi (+ 21 points), dans une proportion plus importante encore que celle observée pour les étudiants en licence de tous établissements (+ 7,2 points). La fréquentation le samedi est pratiquée par 23,8 % des répondants de ce public, avec une disparition de la fréquentation le samedi uniquement.

Fréquentation hebdomadaire

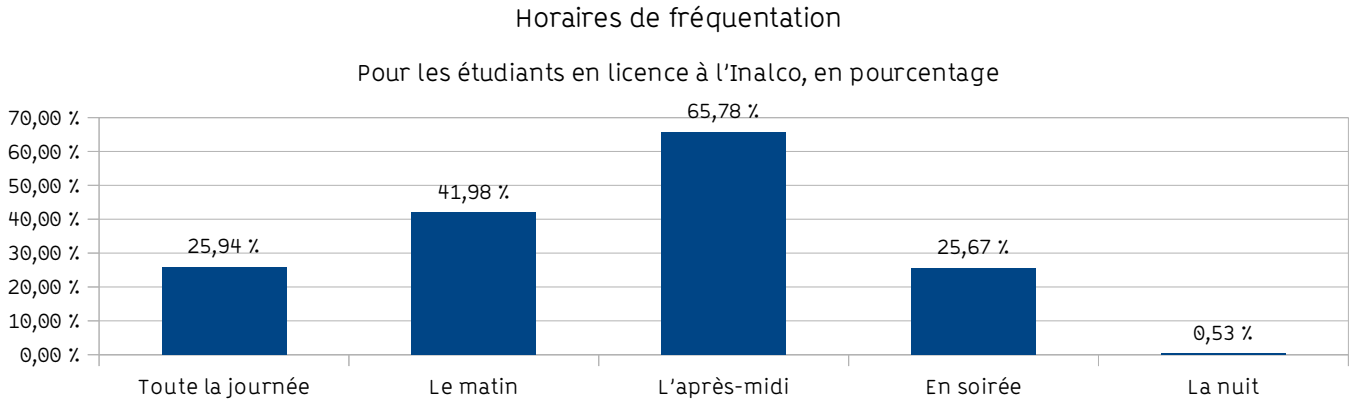
Pour les étudiants en licence à l'Inalco, en pourcentage

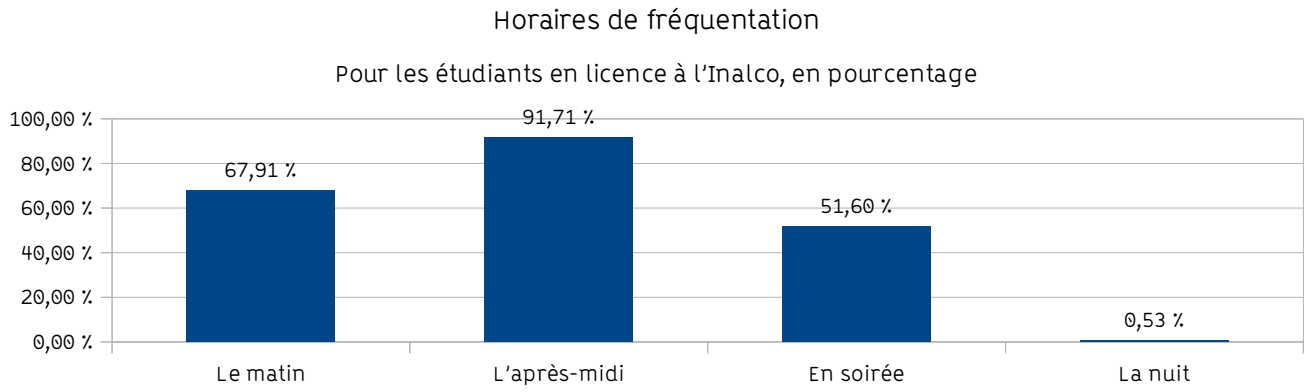


8.5.3. En journée

Les données des horaires de fréquentation confirment la visite sur des plages spécifiques : si, en cumulant les horaires, les étudiants en licence de l'Inalco fréquentent la BULAC dans des proportions équivalentes à l'ensemble des publics le matin (67,9 %, + 2,1 points) et l'après-midi (91,7 %, + 1,8 points), ils sont moins susceptibles de s'y rendre toute la journée (25,9 %, – 15,2 points). L'impact est surtout significatif sur la période de soirée qui, si elle se maintient en tant qu'horaire exclusif

de visite (25,7 %, + 3 points), est moins représentative en cumulant les horaires (51,6 %, – 12,2 points).



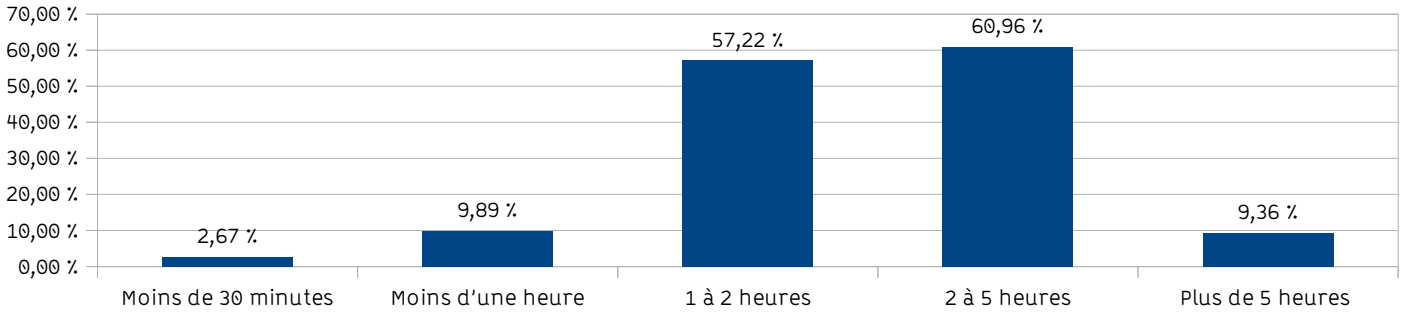


8.5.4. Durée des visites

Les licences de l'Inalco ont tendance à privilégier des visites plus courtes que l'ensemble des répondants : seuls 9,4 % d'entre eux font des visites de plus de cinq heures (- 21,1 points), c'est-à-dire que très peu restent plus d'une demi-journée au sein de la bibliothèque, la majorité navigant entre les cours à l'Inalco et le travail individuel à la BULAC. Les visites entre une et deux heures (57,2 %, + 24,2 points) et celles entre deux et cinq heures (61 %, + 8,4 points) sont particulièrement plébiscitées. Ce public a également plus tendance à rester moins d'une heure à la BULAC (9,9 %, + 4 points), mais la proportion de lecteurs demeurant moins de trente minutes n'évolue pas (2,7 %, + 0,2 points).

Durée des visites

Pour les étudiants en licence à l'Inalco, en pourcentage

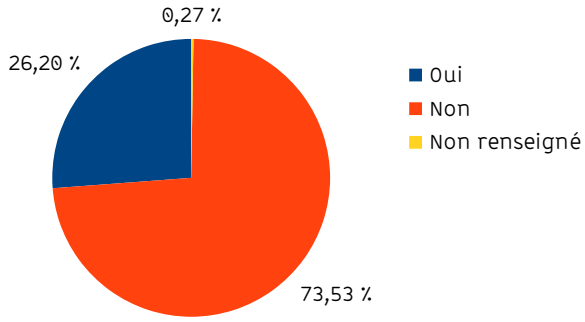


8.5.5. Fréquentation d'autres bibliothèques

L'usage exclusif de la BULAC est très net chez les étudiants en licence à l'Inalco : 73,5 % d'entre eux déclarent ne pas fréquenter d'autres bibliothèques (+ 20,5 points).

Fréquentation d'autres bibliothèques

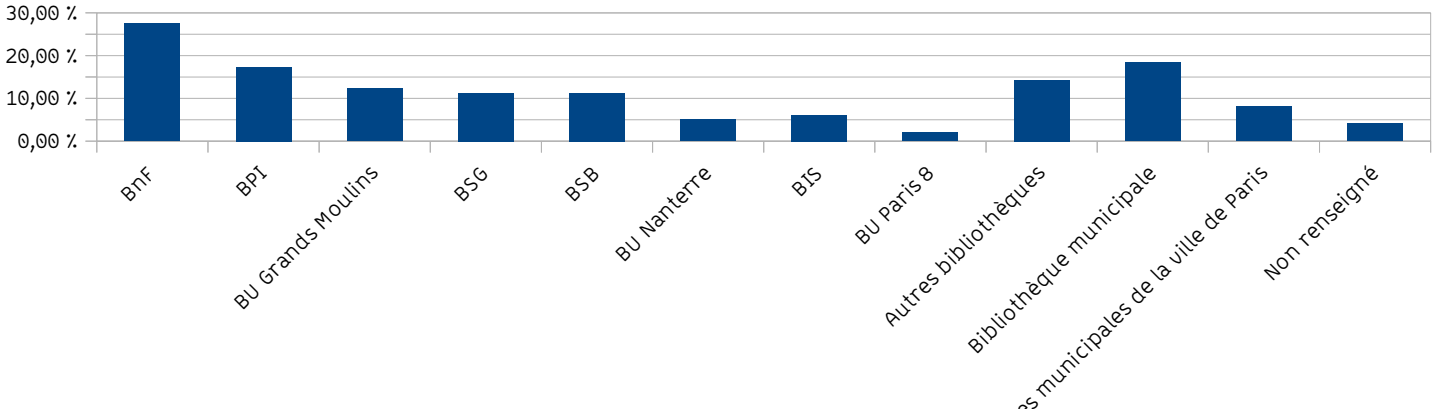
Pour les étudiants en licence à l'Inalco, en pourcentage



Les 26,2 % restants plébiscitent les bibliothèques proches du Pôle des langues et civilisations que sont la BnF (27,6 %) et la BU des Grands Moulins (12,2 %), d'autres bibliothèques universitaires parmi lesquelles la BSG (11,2 %), la BSB (11,2 %, la BIS (6,1 %), les BU de Nanterre (5,1 %) et de Paris 8 (2 %). Les bibliothèques municipales sont également fréquentées, qu'elles soient de la ville de Paris (8,2 %) ou extérieures (18,4 %), de même que la BPI qui attire un public important (17,4 %).

Autres bibliothèques fréquentées

Pour les étudiants en licence à l'Inalco, en pourcentage

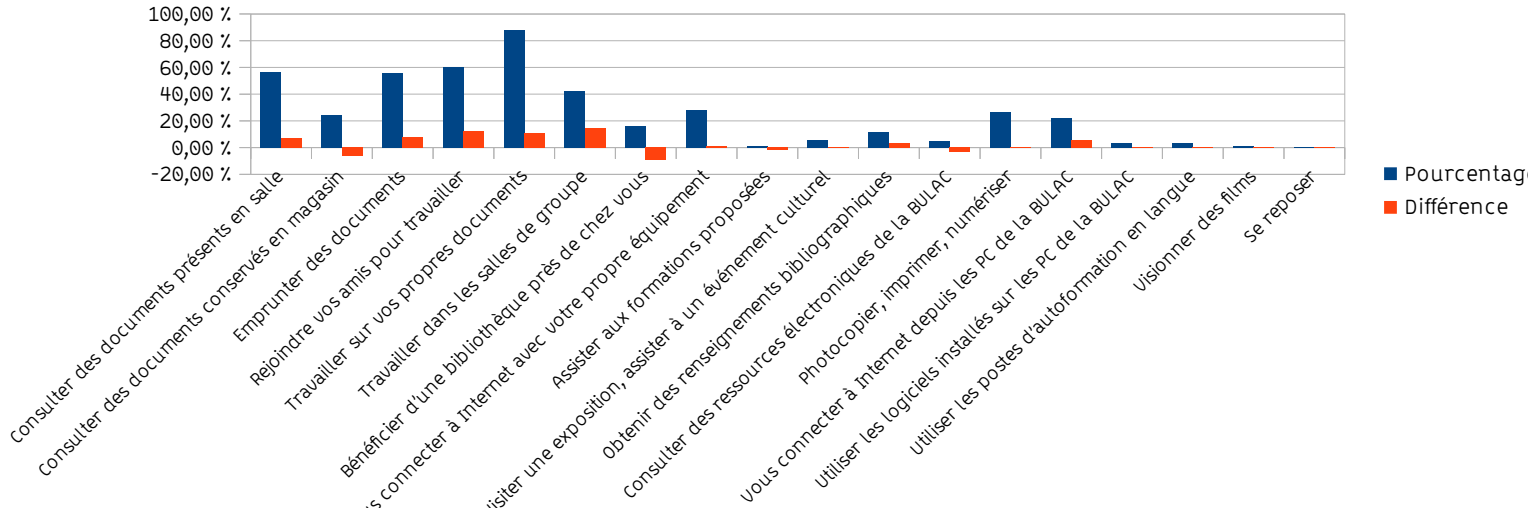


8.6. USAGES

En comparaison avec l'ensemble des répondants, les étudiants en licence à l'Inalco font un usage plus varié et plus appuyé des différents services que propose la bibliothèque. C'est en particulier le cas en ce qui concerne la consultation de documents en salle (56,4 %, + 7,5 points), l'emprunt de documents (55,6 %, + 7,8 points), ou l'utilisation des salles de groupe (42,5 %, + 14,9 points) ; ces deux derniers services étant réservés à certaines catégories d'inscription dont les licences de l'Inalco font partie, on ne peut s'en étonner. Ce public spécifique est par ailleurs plus enclin à se rendre à la bibliothèque pour rejoindre des amis pour travailler (59,9 %, + 12,2 points) et travailler sur ses propres documents (87,7 %, + 10,6 points). On reconnaît là des usages propres à des jeunes étudiants, qui sollicitent peu les documents conservés en magasin (24,1 %, – 6,6 points) et sont peu concernés par l'attrait d'une bibliothèque de proximité (16,3 %, – 9,3 points). Sollicitant également les PC de la BULAC (22,2 %, + 5,4 points) et en recherche de renseignements bibliographiques (11,8 %, + 3,3 points), les étudiants en licence à l'Inalco utilisent la BULAC comme une bibliothèque de travail collective qui leur permet d'exploiter les ressources en libre-accès en complément de leurs documents de cours.

Usages de la bibliothèque

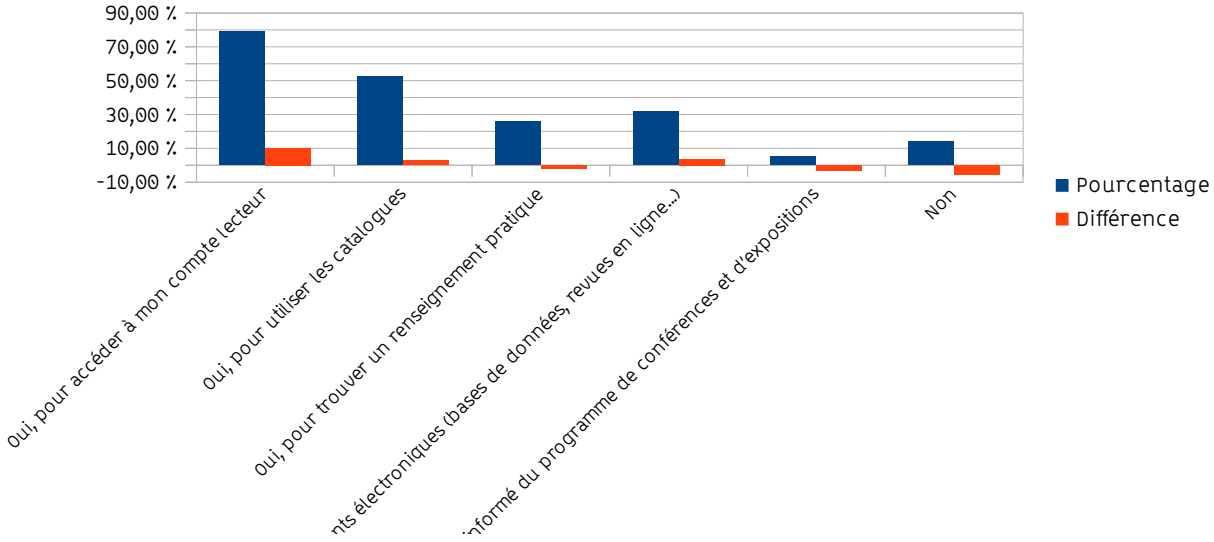
Pour les étudiants en licence à l'Inalco, en pourcentage



Les licences de l'Inalco font également un usage plus important du site bulac.fr ; seulement 14,2 % déclarent ne pas l'utiliser (- 5,6 points). L'utilisation du compte lecteur est particulièrement importante chez ce public (79,1 %, + 10,2 points) qui consulte également le catalogue (52,4 %, + 2,8 points) et les ressources électroniques (31,8 %, + 3,6 points) mais est moins intéressé que l'ensemble des répondants par des renseignements pratiques (25,9 %, – 2,2 points) ou le programme culturel (5,1 %, – 3,1 points), ce qui confirme l'intérêt premier pour les ressources de la bibliothèque.

Utilisation du site bulac.fr

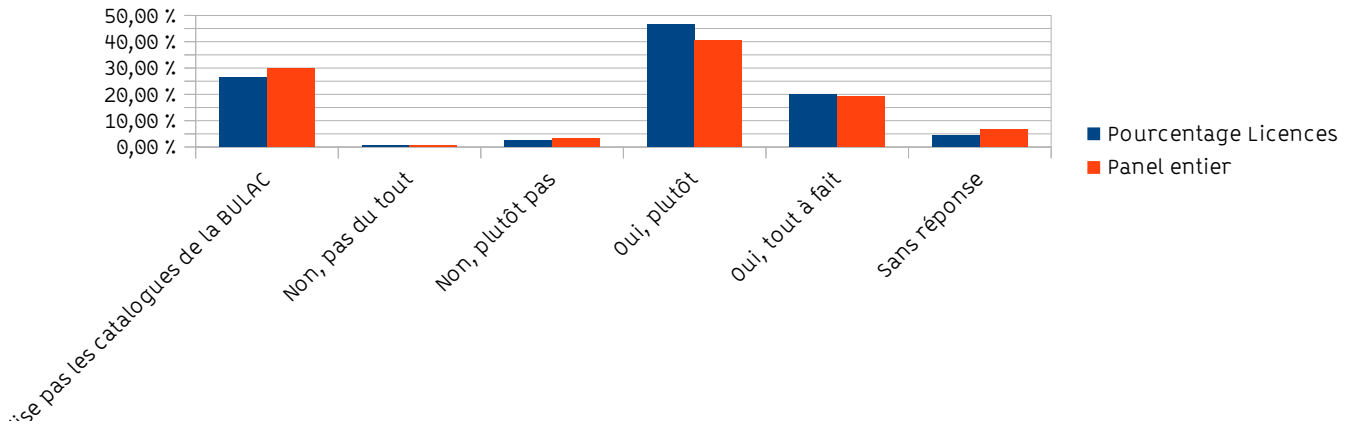
Pour les étudiants en licence à l'Inalco, en pourcentage



Cette meilleure utilisation du site web et, en particulier, du catalogue, se confirme par des recherches plus fructueuses, les licences de l'Inalco ayant tendance à « plutôt » mieux trouver ce qu'ils cherchent que l'ensemble des répondants (46,5 %, + 6,1 points).

Utilisation fructueuse du catalogue

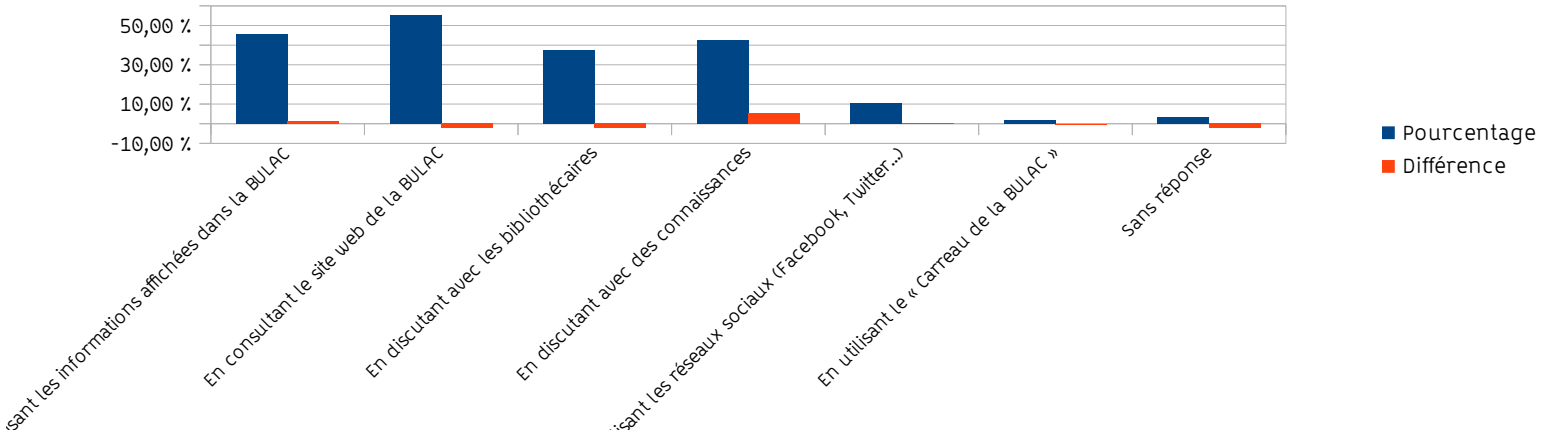
Pour les étudiants en licence de l'Inalco, en pourcentage



Apparaît également une légère différence dans les modes d'information sur la bibliothèque : les licences de l'Inalco ont plus tendance à privilégier l'information par des connaissances (42,5 %, + 5,4 points), qui sont certainement d'autres étudiants en licence, et la prise directe d'information en lisant les messages affichés dans la bibliothèque (45,7 %, + 1,2 points). À l'inverse, ils consultent moins le site de la BULAC à des fins informatives (37,4 %, – 2,2 points) et discutent moins avec les bibliothécaires (37,4 %, – 2,1 points). Ce public déjà présent au sein du bâtiment avant d'entrer dans la bibliothèque a ainsi plutôt tendance à s'informer directement, sans nécessairement préparer sa visite.

Modes d'information sur la BULAC

Pour les étudiants en licence à l'Inalco, en pourcentage



8.7. SATISFACTION

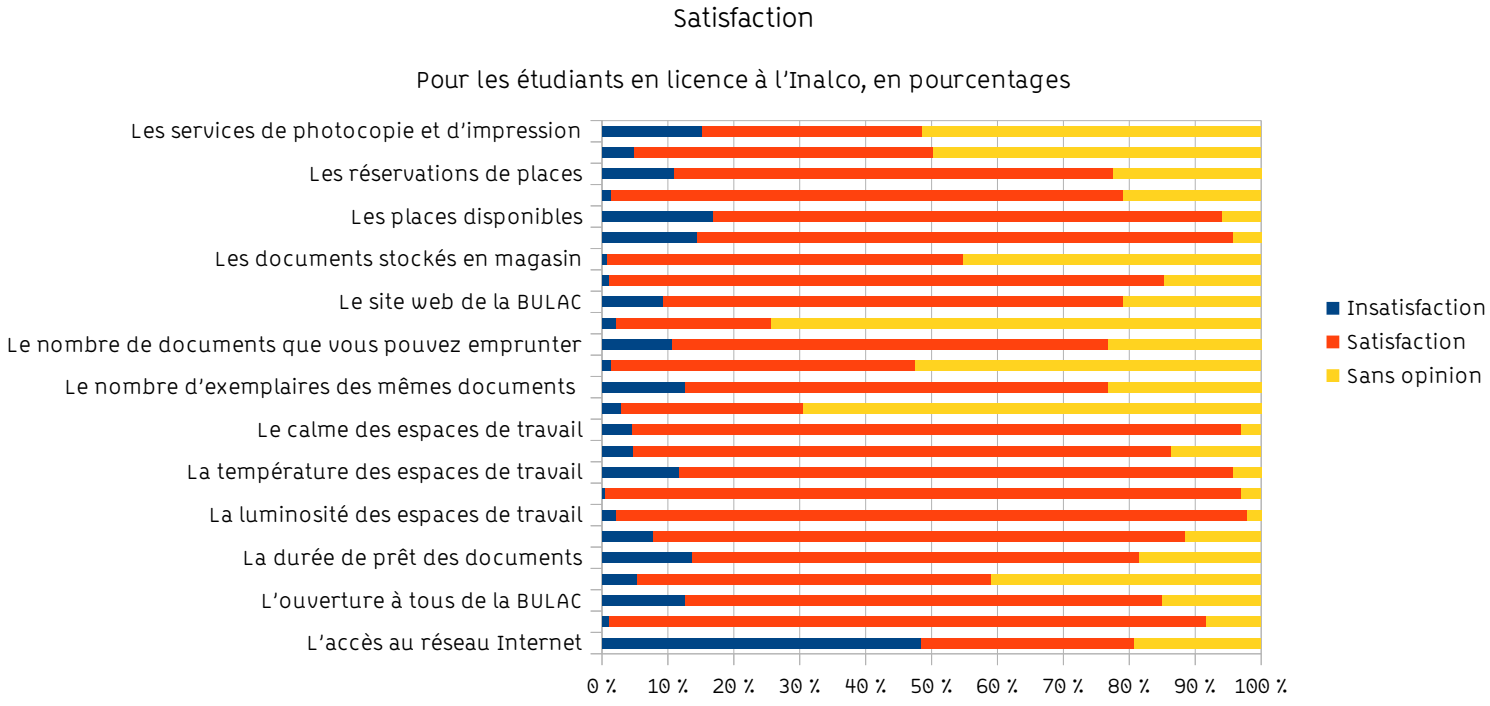
La comparaison de la satisfaction entre étudiants en licence et l'ensemble du panel des répondants prend en compte la comparaison des trois indicateurs que sont la satisfaction, l'insatisfaction, et l'absence d'opinion, en présentant les résultats de deux manières selon la méthode d'augmentation des pourcentages employée plus haut. La seule augmentation ou diminution d'un critère ne suffit pas à en conclure une satisfaction plus ou moins importante ; on retiendra surtout que l'indice de satisfaction est particulièrement élevé si la satisfaction augmente en même temps que l'insatisfaction et le désintérêt diminuent. À

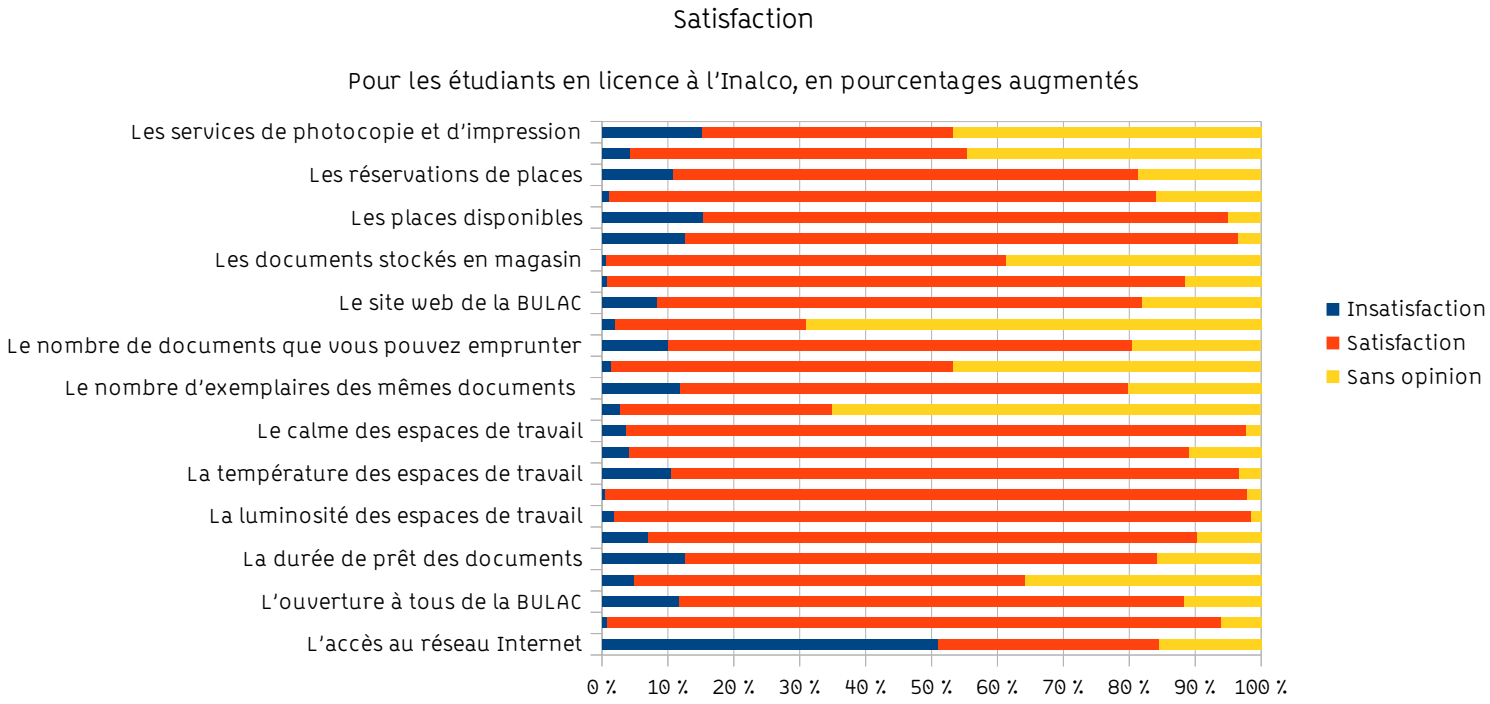
l'inverse, des critères pour lesquels seule l'insatisfaction augmente témoignent d'un véritable malaise propre aux étudiants en licence de l'Inalco.

À ce titre, ces derniers semblent particulièrement peu satisfaits de l'ouverture à tous de la BULAC, des horaires d'ouverture et des services de photocopie et d'impression, critères qui suscitent l'insatisfaction du fait du sentiment de ce public d'une légitimité plus forte que pour les autres publics dans leur fréquentation de la bibliothèque.

En revanche, les licences de l'Inalco sont plus particulièrement satisfaits de la disponibilité des PC, de la luminosité, propreté, température et calme de la bibliothèque, de l'offre documentaire (en libre accès comme en magasin et dans les ressources électroniques) et de l'offre de réservation des places. Ils accordent peu d'attention au délai d'arrivée des nouveautés ; on peut se féliciter qu'un public cible de la bibliothèque apparaisse particulièrement satisfait des conditions d'accueil et de l'offre documentaire, même s'il faut avoir conscience que sur ces deux points majeurs, les étudiants en licence sont certainement moins exigeants que des étudiants ou chercheurs plus avancés.

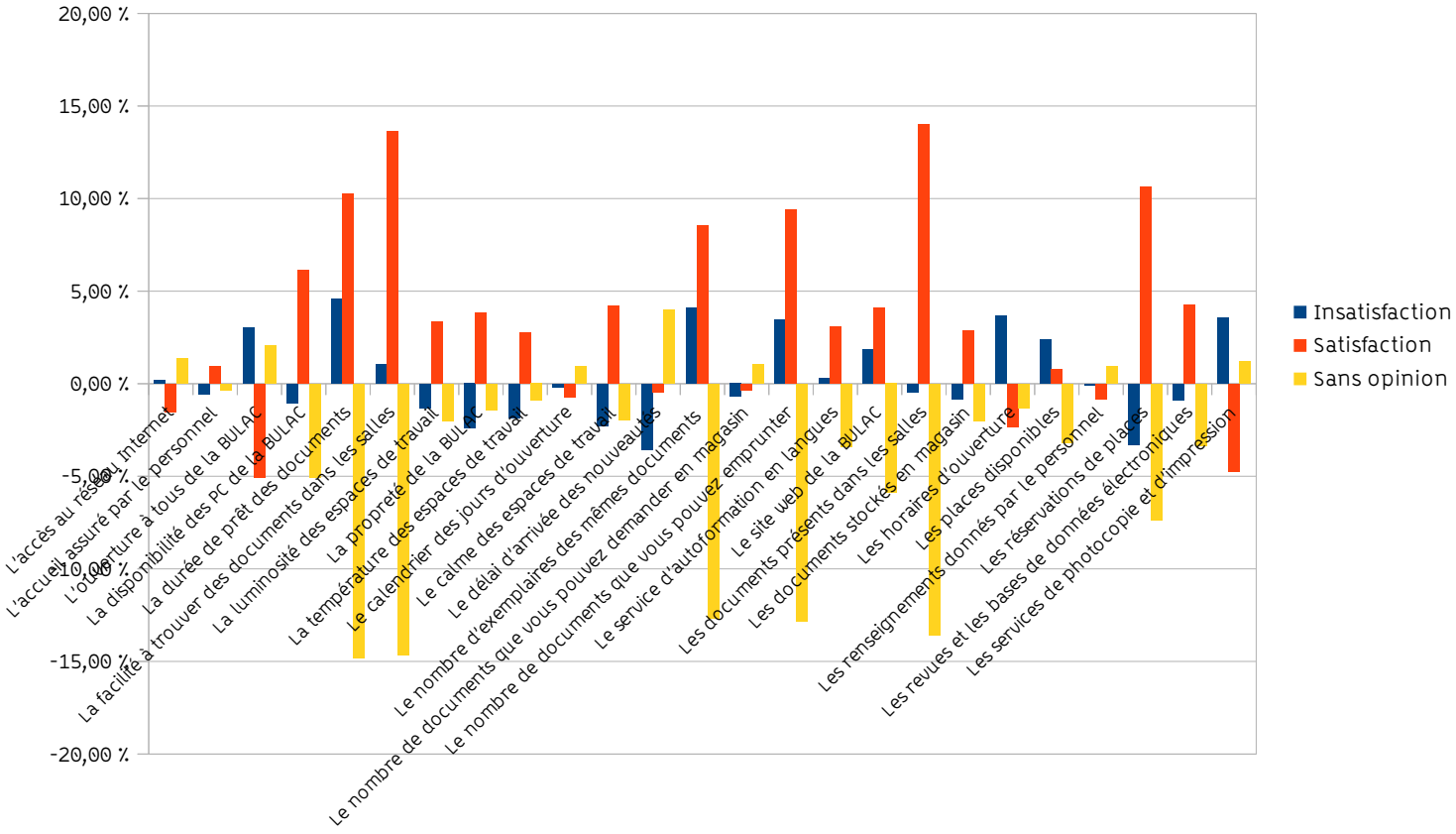
Motif	Insatisfaction	Satisfaction	Sans opinion
L'accès au réseau Internet	0,55 %	-1,17 %	1,35 %
L'accueil assuré par le personnel	-0,76 %	0,72 %	-0,36 %
L'ouverture à tous de la BULAC	3,53 %	-9,14 %	2,05 %
La disponibilité des PC de la BULAC	-1,40 %	7,78 %	-5,07 %
La durée de prêt des documents	4,84 %	9,71 %	-14,82 %
La facilité à trouver des documents dans les salles	1,12 %	15,25 %	-14,65 %
La luminosité des espaces de travail	-1,40 %	5,79 %	-2,03 %
La propreté de la BULAC	-2,69 %	7,68 %	-1,43 %
La température des espaces de travail	-2,28 %	5,05 %	-0,91 %
Le calendrier des jours d'ouverture	-0,28 %	-2,35 %	0,92 %
Le calme des espaces de travail	-2,82 %	6,71 %	-1,94 %
Le délai d'arrivée des nouveautés	-4,13 %	0,21 %	4,00 %
Le nombre d'exemplaires des mêmes documents	4,28 %	9,57 %	-12,65 %
Le nombre de documents que vous pouvez demander en magasin	-0,77 %	-3,02 %	1,03 %
Le nombre de documents que vous pouvez emprunter	3,45 %	9,47 %	-12,85 %
Le service d'autoformation en langues	0,16 %	4,50 %	-3,39 %
Le site web de la BULAC	1,62 %	4,63 %	-5,90 %
Les documents présents dans les salles	-0,56 %	20,07 %	-13,57 %
Les documents stockés en magasin	-1,08 %	3,71 %	-2,02 %
Les horaires d'ouverture	4,16 %	-4,57 %	-1,32 %
Les places disponibles	2,06 %	0,76 %	-3,17 %
Les renseignements donnés par le personnel	-0,16 %	-0,96 %	0,92 %
Les réservations de places	-3,99 %	12,98 %	-7,35 %
Les revues et les bases de données électroniques	-1,09 %	4,76 %	-3,37 %
Les services de photocopie et d'impression	3,74 %	-6,20 %	1,18 %

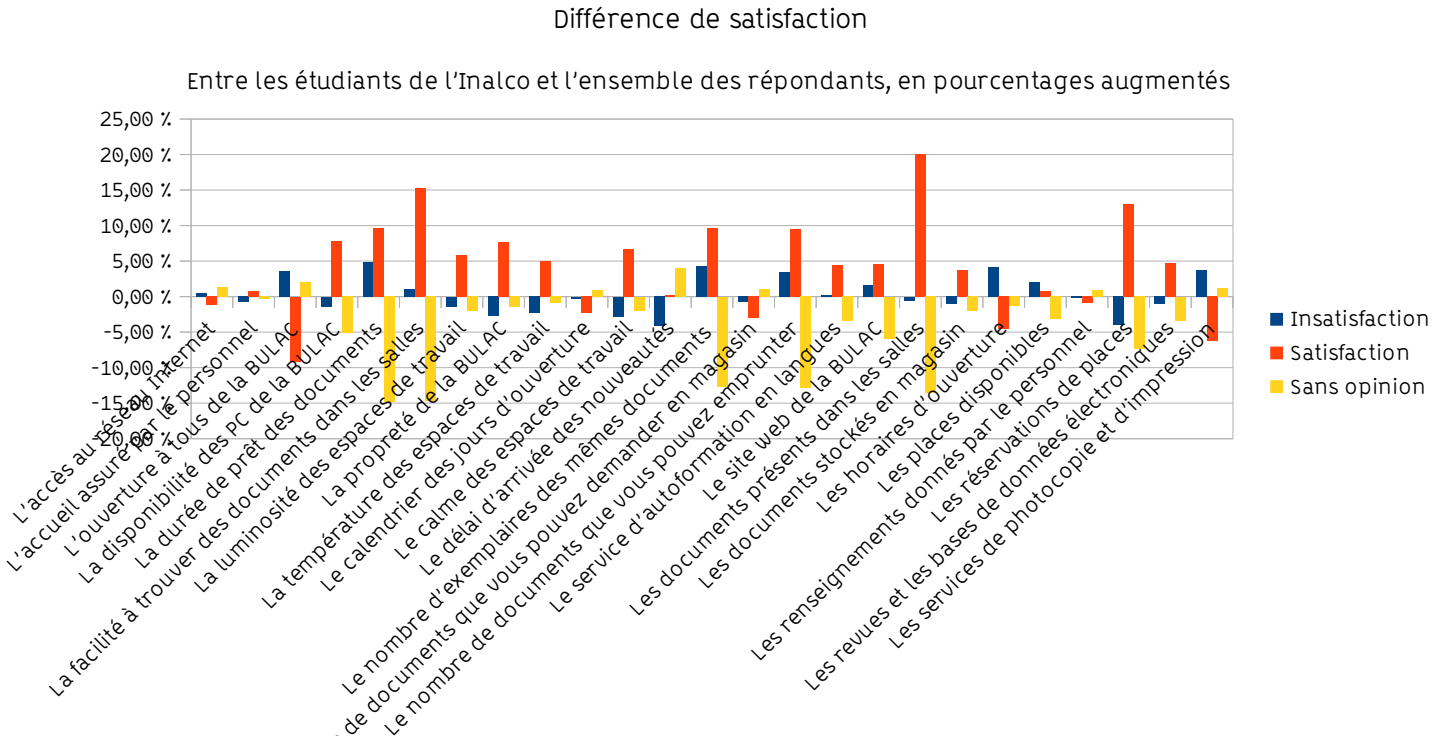

Satisfaction
Pour les étudiants en licence à l'Inalco, en pourcentages
Les services de photocopie et d'impression
Les réservations de places
Les places disponibles
Les documents stockés en magasin
Le site web de la BULAC
Le nombre de documents que vous pouvez emprunter
Le nombre d'exemplaires des mêmes documents
Le calme des espaces de travail
La température des espaces de travail
La luminosité des espaces de travail
La durée de prêt des documents
L'ouverture à tous de la BULAC
L'accès au réseau Internet
0 %
10 %
20 %
30 %
40 %
50 %
60 %
70 %
80 %
90 %
100 %
Insatisfaction
Satisfaction
Sans opinion


Satisfaction
Pour les étudiants en licence à l'Inalco, en pourcentages augmentés
Les services de photocopie et d'impression
Les réservations de places
Les places disponibles
Les documents stockés en magasin
Le site web de la BULAC
Le nombre de documents que vous pouvez emprunter
Le nombre d'exemplaires des mêmes documents
Le calme des espaces de travail
La température des espaces de travail
La luminosité des espaces de travail
La durée de prêt des documents
L'ouverture à tous de la BULAC
L'accès au réseau Internet
0 %
10 %
20 %
30 %
40 %
50 %
60 %
70 %
80 %
90 %
100 %
Insatisfaction
Satisfaction
Sans opinion

Différence de satisfaction

Entre les étudiants en licence à l'Inalco et l'ensemble des répondants, en pourcentages





8.8. REMARQUES

Cette satisfaction accrue se confirme par la plus faible propension des licences de l'Inalco à émettre spontanément des remarques particulières ; ces dernières concernent plus particulièrement les difficultés d'impression déjà signalées (8,3 %, + 3,9 points) et une insatisfaction liée aux collections, ce qui peut surprendre du fait de la satisfaction plus importante enregistrée : les étudiants de l'Inalco se sentent peut-être plus légitimes à signaler les manques qui apparaissent selon eux dans les collections, de sorte qu'une insatisfaction moindre suscite un écho plus important. Du reste, les licences de l'Inalco signalent moins que l'ensemble des répondants des problèmes avec la réservation ou l'accès aux espaces (6,5 %, – 3,8 points), le Wifi (34,3 %, – 2,6 points), la propreté, le calme et le confort des locaux ou encore la sécurité au sein du bâtiment qui ne suscite aucune remarque (0 %, – 4,4 points).

Type de remarque	Nombre de réponses	Pourcentage	Panel entier
Horaires insatisfaisants	25	23,15 %	23,98 %
Emprunts insatisfaisants	6	5,56 %	4,97 %
Difficulté de réservation/accès d'espaces	7	6,48 %	10,23 %
Impressions : difficultés	9	8,33 %	4,39 %
Wifi	37	34,26 %	36,84 %
Collections insatisfaisantes	10	9,26 %	6,43 %
Conflit d'usagers	8	7,41 %	6,73 %
Difficulté d'accès au catalogue/ressources en ligne	5	4,63 %	4,39 %
Réservations insatisfaisantes	3	2,78 %	3,22 %
Satisfaction exprimée	17	15,74 %	15,79 %
Température : trop chaud	1	0,93 %	1,46 %
Température : trop frais	16	14,81 %	14,33 %
Propreté des locaux	2	1,85 %	4,09 %
Incompréhension des collections	2	1,85 %	1,75 %
Ressources insatisfaisantes	2	1,85 %	2,05 %
Demande ponctuelle	2	1,85 %	0,88 %
Site web	3	2,78 %	2,05 %
Bruit	1	0,93 %	4,39 %
Demande d'un troisième lieu	2	1,85 %	0,88 %
Suggestion ponctuelle	1	0,93 %	1,17 %
Impressions : coût	1	0,93 %	0,58 %
Confort	1	0,93 %	2,34 %
Matériel informatique/casques/connectique	1	0,93 %	1,17 %
Incompréhension du statut GIP	1	0,93 %	0,88 %
Droits insatisfaisants	0	0,00 %	0,58 %
Difficulté d'information	0	0,00 %	0,58 %
Incompréhension des missions d'une bibliothèque	0	0,00 %	1,46 %
Affluence	0	0,00 %	1,46 %
Sécurité	0	0,00 %	4,39 %

ANNEXES BULAC

9. QUESTIONNAIRE

La BULAC et vous ? 2021-2022

QUESTIONNAIRE DISPONIBLE SUR LES ORDINATEURS DE LA BULAC

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

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

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

Vos habitudes de fréquentation

1. COMMENT AVEZ-VOUS CONNU LA BULAC ?

- ☐ Lors de mes recherches documentaires
- ☐ Par l'intermédiaire de mes enseignants
- ☐ En venant à l'Inalco
- ☐ Sur les réseaux sociaux
- ☐ Par l'intermédiaire d'une connaissance
- ☐ Autres

2. EN 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 RÉPONSES POSSIBLES)

- ☐ Moins de 30 minutes
- ☐ Moins d'une heure
- ☐ 1 à 2 heures
- ☐ 2 à 5 heures
- ☐ Plus de 5 heures

6. FRÉQUENTEZ-VOUS D'AUTRES BIBLIOTHÈQUES ?

- ☐ Non
- ☐ Oui. Si oui, laquelle/lesquelles :

Vos usages

7. VOUS VENEZ À LA BULAC POUR : (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

- ☐ consulter des documents présents en salle
- ☐ consulter des documents conservés en magasin
- ☐ emprunter des documents
- ☐ vous connecter à Internet depuis les PC de la BULAC
- ☐ vous connecter à Internet avec votre propre équipement
- ☐ consulter des ressources électroniques de la BULAC
- ☐ visionner des films
- ☐ utiliser les logiciels installés sur les PC de la BULAC
- ☐ utiliser les postes d'autoformation en langue
- ☐ assister aux formations proposées
- ☐ obtenir des renseignements bibliographiques
- ☐ 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
- ☐ visiter une exposition, assister à un événement culturel
- ☐ autres activités, merci de préciser :

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

- ☐ Non
- ☐ Oui, pour accéder à mon compte lecteur
- ☐ Oui, pour utiliser les catalogues
- ☐ Oui, pour trouver un renseignement pratique
- ☐ Oui, pour me tenir informé du programme de conférences et d'expositions
- ☐ Oui, pour consulter des documents électroniques (bases de données, revues en ligne...)
- ☐ Oui, pour d'autres utilisations, merci de préciser :

9. SI VOUS CONSULTEZ LES CATALOGUES, TROUVEZ-VOUS CE QUE VOUS CHERCHEZ ?

- ☐ Oui, tout à fait
- ☐ Oui, plutôt
- ☐ Non, plutôt pas
- ☐ Non, pas du tout
- ☐ Je n'utilise pas les catalogues de la BULAC

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

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

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

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

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

TSVP➔

Votre satisfaction

13. 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					
Les services de photocopie et d'impression					
La disponibilité des PC de la BULAC					
L'accès au réseau Internet					
Le site web de la BULAC					
Les horaires d'ouverture					
Le calendrier des jours d'ouverture					
L'ouverture à tous de la BULAC					
Les réservations de places					
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					

14. Avez-vous des remarques ou des suggestions à nous adresser au sujet de la BULAC et de ses services ?

BULAC

Si vous acceptez d'être recontacté 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 Médiation de la BULAC (mediation@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 délégué à la protection des données de la BULAC (dpo@bulac.fr).

Votre profil

15. Sexe : ☐ Masculin ☐ Féminin

16. Année de naissance : _____

17. Code postal : _____

18. Êtes-vous ?

☐ Étudiant :
- ☐ Licence (diplôme d'initiation 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 :

_____

☐ Autre

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

☐ Lettres et langues ☐ Sciences humaines et sociales
☐ Droit ☐ Économie
☐ Sciences et techniques
☐ Santé ☐ Autres

20. Étudiez-vous des langues et civilisations que couvre la BULAC ?

☐ Oui ☐ Non

21. Quand vous êtes-vous inscrit à la BULAC la première fois ?

☐ Avant le mois de septembre 2020
☐ Entre le 1er septembre 2020 et le 31 août 2021
☐ Après le 1er septembre 2021

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