

Epreuve - Matière : 102 - 0630

Session : 2024

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuillet officiel, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Remplir soigneusement le cadre relatif au concours OU à l'examen qui vous concerne.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuillet officiel.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) sur le nombre total de pages que comporte la copie (y compris les pages vierges).
- Placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre de numérotation des pages.

Il y a quelques semaines, les journées nationales des formateurs, organisées par l'ADBU (Association des Bibliothécaires universitaires) se tenaient à Dreux avec pour thème "Leurs besoins, nos formateurs?". Le thème met bien en avant le fait que, lors que les bibliothèques conçoivent des formations, et même des activités ou services, elles le font en destination d'un public. Concevoir une activité demande une préparation et effort importants, en terme d'investissement, de temps de travail et parfois d'argent. Pourtant, on observe que les bibliothèques, qu'elles soient universitaires ou territoriales, proposent de plus en plus d'actions culturelles et services innovants à leurs usagers. Quelles actions et méthodes les bibliothécaires mobilisent-ils pour s'assurer que leurs activités, formations et services répondent aux besoins de leurs publics? Nous verrons dans un premier temps quelles actions et méthodes peuvent être mises en place pour déterminer les besoins des publics avant de nous intéresser dans un second temps aux outils et méthodes qui peuvent être utilisés pour concevoir des projets qui répondent aux besoins des usagers.

Avant la conception de toute activité se méme un travail de réflexion sur les publics.

Il faut tout d'abord faire de notre public, c'est-à-dire plus que nos usagers, notre population à servir. Pour cela, s'appuyer sur des enquêtes est essentiel. En effet, les données statistiques de population d'un territoire ou d'une université ne suffisent pas, il faut des données précises

qui répondent à nos interrogations. Pour cela, il existe différents types d'enquêtes, quantitatives, qualitatives ou anthropologiques que l'on choisira en fonction du temps disponible pour réaliser, mais aussi traiter le résultat de l'enquête. Une méthode de plus en plus utilisée en bibliothécaire est l'OX, pour l'Observer l'expérience, expérience des usagers. Elle consiste à observer les usagers dans l'environnement de la bibliothèque et analyser comment ils s'approprient les lieux et les services. Cette technique a mené plusieurs enquêtes de ce type à la Bibliothèque de Sciences Po Paris, observant ce que les étudiants faisaient réellement à la bibliothèque (travailler sur ordinateur, sur papier, lire de cour, être au téléphone, en pause, emprunter des ouvrages, etc) et surtout dans quels espaces de la bibliothèque. Des méthodes empruntées à l'informatique, comme le design thinking ou les tests A-B qui amènent deux groupes tests A et B face à deux situations identiques si ce n'est un changement (comme la place d'un bouton "rechercher") sont également intéressantes pour améliorer le confort des usagers des sites internet des bibliothèques. Pour conclure aux enquêtes, l'enquête LibQUAL+, introduite en France par la Bibliothèque de HEC, est un outil intéressant pour connaître les attentes et besoins de son public et le comparer aux pratiques de bibliothèques de même nature dans le monde. Cette enquête standardisée propose des questions liées et personnelles et interroge les répondants sur leur niveau d'exigence attendu, minimum et constaté dans une bibliothèque donnée. Malgré une complexité qui peut rebuter certains répondants, elle permet de visualiser le besoin d'un public.

Il ne faut pas autant se limiter à connaître que notre public la connaissance d'autres bibliothèques peut être primordiale. En effet, elles peuvent avoir les mêmes problématiques que nous. Les réseaux de bibliothèques autour d'une université ou d'une agglomération, les ^{obscures} lieux à travers des associations professionnelles comme l'ABF (Association des bibliothécaires de France) ou l'ADBU sont également des outils à mobiliser. Elles peuvent en effet nous inspirer par leurs retours d'expériences ou par le visite de leurs locaux. La BPI (Bibliothèque publique d'information), qui a une

mission de bête du réseau à l'échelle nationale, propose annuellement des visites guidées pour les professionnels afin de partager son expertise. De même, son site internet est riche en guide méthodologique, présentation de bibliothèques étrangères et interviews de professionnels (les bibliothécaires par exemple). Effectuer une veille, c'est-à-dire, se tenir au courant de l'actualité et des actions mises en place dans d'autres bibliothèques est ainsi une action efficace, peu coûteuse qu'il est facile de mettre en application. Voir comment les autres bibliothèques fonctionnent et répondent aux besoins de leurs publics peut ainsi nous permettre de faire de même avec nos usagers.

Les besoins de nos publics établis, il s'agit ensuite de concevoir les activités, services qui y répondent.

Une méthode intéressante pour répondre aux besoins des publics et de concorder avec les besoins de nouveaux services. La coconstruktion est ainsi une méthode qui inclut les usagers dès la conception d'un projet et permet ainsi de s'assurer son adéquation avec le public de la bibliothèque. La bibliothèque de Science Po Lille a ainsi demandé à ses usagers quels objets ils aimeraient emprunter à la bibliothèque sous la forme d'une liste au fil du temps avant de se servir de ce résultat pour constituer un service de prêts d'objets. Les objets prêtés répondent ainsi véritablement à la demande et aux besoins des usagers de la bibliothèque. Les bibliothèques municipales de Rennes ont, elles, mis en place avec les Bibliothèques, une action régulière de coconstruktion avec les usagers afin de concevoir des services innovants répondant à leurs besoins.

Il ne faut pour autant, lors de la conception d'activités et de services en bibliothèque, pas négliger les outils et méthodes plus classiques de gestionnaire. La rédaction de fiche-projet ou fiche action qui résument et mettent en évidence les objectifs, moyens engagés, personnels mobilisés, descriptions des actions, etc reste essentielle. De même, on ne manquera pas d'établir un retours avec toutes les étapes de réalisations et de déterminer des objectifs SMART (spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels) afin de pouvoir fonder notre évaluation de projet sur des éléments concrets.

Concevoir une activité ou un service innovant peut demander un budget important. Afin de mettre en œuvre notre projet avec le plus de moyens possible, il peut être intéressant de par

beaucoup à des appels à projets ou appels à manifestation d'intérêt, c'est-à-dire ^(ARU) d'envoyer un dossier qui présente notre projet afin d'obtenir un financement pour aider à le réaliser. Les bibliothèques de l'Université de Bordeaux ont ainsi participé à un ARI de l'Université de l'Enseignement supérieur pour concevoir l'Université, leur jeu sérieux sur le plagiat. De même les bibliothèques de l'Université Paris Est ont conçu une formation sur les Fake news grâce à la réponse favorable obtenue suite à un appel à projet.

Ainsi les bibliothèques utilisent différentes méthodes et actions pour concevoir de nouvelles activités culturelles, formations et services : des enquêtes qualitatives comme desqualt, des enquêtes quantitatives auprès de petits groupes d'usagers, des enquêtes anthropologiques qui s'efforcent notamment sur l'UX et le design thinking afin de déterminer les besoins des usagers. Elles s'inspirent des réseaux de collègues d'autres bibliothèques ou effectuent de simples et un travail de veille. Elles font également appel aux méthodes de coconstruction qui invitent les usagers à participer à la réflexion sur les nouveaux services à proposer. Concevoir des activités et services innovants nécessite tout de même de ne pas négliger les outils traditionnels de formation comme la rédaction de fiche-projet, l'établissement de retours, la détermination d'objectifs, afin de pouvoir évaluer les actions menées, ne pas participer à des appels à projets pour aider à obtenir le financement nécessaire à la réalisation de notre projet.