

Concours section : BIBLIOTHECAIRE INTERNE

Epreuve matière : Étude de cas

N° Anonymat : V260NAT1011530 Nombre de pages : 8

Epreuve - Matière : 101.0529 Session : 2026

**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.

Bibliothèque de ...

Le 05/02/2026

A l'attention de la direction

Objet : Amélioration de nos services

Depuis septembre 2023, notre université s'est dotée d'un schéma directeur de vie étudiante (SDVE). Celui-ci a notamment pour objectif d'être au plus près des besoins des étudiants, en prenant en compte le territoire dans lequel il s'inscrit, dans le but de contribuer à leur réussite et de leur offrir des services de qualité.

La bibliothèque, étant l'un des lieux centraux de la vie étudiante, s'inscrit dans le cadre de ce SDVE. Nous devons donc mettre en œuvre tout ce qui est possible pour l'amélioration continue de nos services, en mesurant notamment la satisfaction de nos usagers.

Quels outils pouvons-nous alors utiliser pour évoluer et améliorer la qualité de nos services ?

Après avoir défini les objectifs et les enjeux de l'évolution des services, nous détaillerons les différents outils qui sont mobilisables. Enfin, nous évoquerons comment rester dans une démarche d'amélioration de nos services.

L'évaluation de nos services et leur amélioration s'inscrit dans un certain contexte recouvrant plusieurs objectifs.

Dans un premier temps, les outils d'évaluation permettent d'être au plus près des besoins des étudiants et de favoriser leur réussite. Observer <sup>et évaluer</sup> leurs usages des différents espaces, l'utilisation des services ou des collections sont autant d'indicateurs à prendre en compte pour la conception des évaluations. Par ailleurs, cela nous permet de nous inscrire directement dans le SDVE mis en place par l'université. Bien que les étudiants scientifique public majoritairement cible, nous devons aussi inclure les autres usagers notamment les enseignants-chercheurs qui peuvent utiliser des services différents (notamment ceux dédiés à la recherche).

Dans un second temps, nous devons définir ce que nous souhaitons évaluer. Afin d'utiliser les outils qui seront développés ensuite, de la manière la plus efficace, pour cela, je suggère de former un groupe de travail, que je pourrais piloter en qualité de responsable des services aux publics. Ce groupe se composerait de collègues volontaires appartenant aux différents pôles que nous souhaitons évaluer. Le service informatique pourra nous être d'une aide précieuse dans l'évaluation de notre site web et notre outil de découverte; les acquéreurs dans ce qui concerne l'usage de collections; et les formateurs pour ce qui est des formations aux usagers (ateliers, formations dans le cursus, etc.). Enfin, un collègue travaillant également dans les services aux publics pourrait être également présent.

Cependant, mettre en place les différents outils nécessaires demande des moyens humains et financiers importants, et demande également du temps. Par ailleurs, 2 / 8...

nous pouvons toujours avoir un bémol sur la quantité d'informations recueillies : sera-t-elle en quantité suffisante pour être exploitable ? Partir de nos lecteurs étudiants peut être une porte d'entrée fautive, car nous les connaissons bien. En revanche, celle-ci comporte un biais : ils connaissent la bibliothèque et n'auront pas forcément le regard d'un usager "classique" qui fréquenterait la bibliothèque. Afin de mobiliser le plus de personnes possibles, je suggère d'offrir des goodies de la bibliothèque à ceux qui participent et d'organiser un tirage au sort pour gagner un lot (des chèques-voyage ou un ordinateur portable, par exemple) - le lot pour être financé dans le cadre d'un appel à projet de la Contribution à la vie étudiante (CVEC) du CROUS. Enfin, pour mobiliser le plus de personnes possible, le choix de la période est important. Le début du second semestre (entre janvier et mars) me paraît propice : les partiels sont terminés, les nouveaux étudiants ont eu le temps de s'acclimater à leur nouvel environnement.

Ainsi, évaluer nos services auprès de nos publics nous permet de les améliorer - Ces évaluations nécessitent une organisation et une méthode rigoureuse, qui n'est pas sans contraintes, même si elles sont surmontables. Ces méthodes permettent d'utiliser de manière efficiente les différents outils à notre disposition.

Différents outils sont mobilisables pour évaluer la qualité de nos différents services.

Tout d'abord, il y a l'enquête utilisateur. LibQUAL est une enquête qui permet de mesurer différents indicateurs : comment la bibliothèque, les services sont perçus par le public, ce que le public souhaite, mais aussi quelles sont leurs attentes - Grâce à cette enquête très complète, nous pouvons évaluer les différents services mentionnés plus haut : la formation, les collections, l'utilisation du site web, les espaces - C'est pourquoi la contribution de collègues de différents <sup>services</sup> à la conception

de cette enquête est nécessaire -

Ensuite, l'établissement de tests utilisateurs permet de se mettre dans la peau d'un usager, d'observer et d'analyser ce qu'il fait - Cela demande la conception d'"exercices", et d'en temps plus ou moins long dédié à ce test - Un collègue poserait les questions, aiguillerait éventuellement l'usager dans le cas où celui-ci se trouve en difficulté, et un deuxième collègue qui observe, analyse le comportement de l'usager - Ce type d'enquête pourrait être très utile pour ce qui concerne l'utilisation du site web et de l'outil de découverte : les informations qui s'y trouvent sont-elles claires ? L'interface est-elle ergonomique ? Trouve-t-on facilement l'information recherchée ? Ce sont autant de questions qu'il faut se poser pour la création du test - Par ailleurs, il sera important de prendre un panel d'usagers représentatif : un jeune adulte, un étudiant de 2<sup>ème</sup> cycle, un doctorant, un enseignant-chercheur, etc -

Enfin, un troisième outil peut nous être utile : c'est la labellisation "Service public + " établie en août 2023 par la direction interministérielle de la transformation publique, successeur du référentiel Haricenne - Pour obtenir ce label, il y a plusieurs composantes à remplir : un audit externe qui permet de mesurer notre niveau de maîtrise des différents engagements "Services publics +", une enquête auprès des usagers : respecte-t-on, d'après eux les dix engagements ? ; et une enquête auprès des agents pour recueillir leur avis sur la transformation qu'il y a eu en interne suite à la mise en place du programme - Obtenir ce label nous permettrait de valoriser notre travail et notre engagement envers le public -

Ce sont trois outils que nous pouvons utiliser en complémentarité, ou pas - Après exploitation des résultats, nous pourrions dégager des persona (des usagers) types qui nous permettraient de continuer cette démarche d'amélioration des services -

Epreuve - Matière : 101-0529 Session : 2026

**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.

Après avoir effectué ce diagnostic d'ampleur, nous nous devons de demeurer dans une démarche continue d'amélioration des services.

Tout d'abord, la création des persona (usagers types) nous permettra d'essayer de prévoir et d'anticiper les besoins des étudiants et des autres usagers. Ces persona viendraient des analyses des différentes enquêtes menées auprès d'eux. De plus, la récolte de données brutes (nombre de mètres, nombre de places assises, d'étudiant au m<sup>2</sup>, fréquentation de la bibliothèque, etc.), données que nous fournissons déjà dans le cadre de l'Enquête Statistique générale des bibliothèques de l'enseignement supérieur (ESGBU), sont des données que nous pouvons utiliser en complément pour enrichir notre réflexion sur nos services. Garder ces éléments en tête est important pour connaître les usages de nos usagers.

Ensuite, différents outils peuvent nous aider à toujours continuer d'améliorer nos services. Dans le cadre, des formations que nous dispensons à nos usagers (qu'elles soient inscrites dans le cursus ou non), nous pourrions créer un questionnaire unique que les usagers rempliraient à l'issue de la formation. Cela permettrait de mesurer leur satisfaction quant à la formation qu'ils viennent de suivre.

À nous ensuite d'ajuster, selon leurs demandes. Ce questionnaire pourrait être à remplir en ligne, n'excéderait pas 10 questions pour qu'il ne soit pas trop long, et serait conçu en concertation avec l'équipe chargée des formations. De plus, en ce qui concerne les collections, un travail sur la politique documentaire peut être mené. Les persona et les données brutes (notamment le nombre de prêts peuvent aider à son enrichissement). Des enquêtes flashs, en particulier sur un secteur donné, un service de suggestion d'actes, les bibliographies données aux enseignants pour les étudiants sont autant d'axes à exploiter pour que nos collections (imprimées et électroniques) correspondent aux besoins des usagers. Enfin la mise en place d'une urne où les usagers partagent leur suggestions d'amélioration des services est également une piste pour améliorer nos services en continu. Pour que l'utilisation de cette urne soit optimale, nous devrions nous engager à répondre dans un délai raisonnable.

Ainsi avec les outils mentionnés ci-dessus nous pourrions conserver cette dynamique d'amélioration de nos services.

Ainsi ces différents outils nous permettent d'évaluer et de toujours améliorer nos services, afin d'être au plus près des besoins de nos usagers, et de s'inscrire dans la démarche qualité entreprise par notre établissement.

Le responsable des services aux publics



