

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASS.SUPERIEURE BIBAS EXTERNE

Epreuve matière : COMPOSITION

N° Anonymat

: A000004129

: Nombre de pages : 4

Epreuve : 102

Matière : 0430

Session : 2019

- CONSIGNES**
- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
  - Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
  - Numérotter chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuillets dans le bon sens et dans l'ordre.
  - 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 feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

En bibliothèque, les collections ont longtemps été au centre de toutes les attentions. En effet, la légitimité d'une structure reposait alors presque entièrement sur la qualité et surtout l'exhaustivité de ses fonds.

Aujourd'hui cependant, un renversement significatif est en train de s'opérer en bibliothèque. Si les collections et le travail bibliographique restent une part importante du métier, le public constitue désormais le cœur de toutes les pratiques. Ce changement est le résultat d'une prise de conscience certaine de l'importance des usages en bibliothèque, ainsi que de peu satisfaction vis à vis de celle-ci. En 1983, le rapport Miquel fait état d'une insatisfaction du public des bibliothèques à plusieurs niveaux (accueil, horaires, etc.) et ouvre la voie vers une remise en question des pratiques et du travail en bibliothèque.

Connaitre son public est donc devenu une des priorités du travail en bibliothèque, que celle-ci soit d'ailleurs publique ou universitaire. Cette certitude s'accompagne cependant de nouvelles problématiques. Comment connaître ce public ? Mais aussi et surtout : Dans quels objectifs concrèts ?

Il est ainsi intéressant d'aborder, dans un premier temps, les outils utilisés en bibliothèque pour mieux cerner les publics, avant, dans un second temps, de s'interroger de façon plus approfondie sur les enjeux réels d'une meilleure connaissance des usagers.

Dans l'optique de mieux comprendre son public, la bibliothèque se doit donc mettre en place un certain nombre d'outils. Ces derniers sont variés et peuvent prendre des formes différentes en fonction du type d'approche voulue par la bibliothèque.

Ainsi, connaître le public de sa bibliothèque peut se faire de façon "traditionnelle". En effet, les bibliothèques ne sont pas étrangères à l'utilisation de questionnaires. Avec un questionnaire, le personnel de la bibliothèque peut orienter l'échange avec l'usager sur des problématiques particulièrement pertinentes à l'actualité de

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASS.SUPERIEURE BIBAS EXTERNE

Epreuve matière : COMPOSITION

N° Anonymat : A000004129

Nombre de pages : 4

la bibliothèque. Ainsi, en 2004, la bibliothèque universitaire de l'IPLB a fait le choix d'un questionnaire pour connaître les besoins de ses usagers, et ce dans l'optique de rénover son espace d'accueil.

Suivant ce même principe de questionnaire de satisfaction, le dispositif Marianne, qui peut donner lieu à une certification du même nom, a été mis en place par l'Etat pour connaître le ressenti des usagers quant à l'espace d'accueil d'un lieu public (comme, par exemple, d'une bibliothèque). Ici, l'institution même de l'Etat s'attache à connaître le public de certains lieux, preuve de l'importance de ce nouvel enjeu. Ainsi, la bibliothèque universitaire de Paris 8, fait parti des établissements détenteurs de la certification Marianne.

Les bibliothèques peuvent également, pour connaître leur public, compter sur les grandes instances du milieu. En effet, cette problématique de mieux connaître l'usage anime également les grandes institutions telles que l'ABES, par exemple. À ce titre, certains outils sont devenus des références pour ce qui est de connaître son public, à l'image de Libqual+ ou encore de Qualibit.

Ces outils ont ainsi l'avantage d'avoir été reconnus pour leur qualité, et s'adaptent, par exemple, à tous types de bibliothèque.

Enfin, pour connaître son public, une bibliothèque peut également s'appuyer sur des méthodes et ressources plus innovantes.

En effet, les publics des bibliothèques, et tout particulièrement ceux des bibliothèques universitaires, sont très friands de tout ce qui est réseaux sociaux numériques (RSN). Cette pratique des réseaux par son public doit inciter la bibliothèque à en faire de même, et ce dans le but de mieux connaître ce dernier. Pour ces usagers, les réseaux sociaux sont le moyen le plus naturel de communication. En s'appropriant ces outils, la bibliothèque sera d'avantage capable de comprendre ses usagers, notamment ceux qui ne s'expriment pas par les voies traditionnelles comme les questionnaires.

Une autre méthode d'approche révolutionnaire qui se démocratise en bibliothèque est l'UX, ou expérience utilisateur. Cette dernière a pour but de permettre aux structures de connaître leur public en l'abordant d'une manière innovante. Ainsi, avec l'UX il devient possible d'apprendre à connaître son public sans même que celui-ci ne s'en rende compte, avec la cartographie des comportements par exemple.

La Bibliothèque universitaire du Saency à Metz a notamment mis en place un certain nombre d'enquêtes UX, dont une cartographie des comportements, pour connaître les besoins de ses usagers en signalétique.

Si l'expérience utilisateur plaît tant en bibliothèque, c'est que ses résultats répondent véritablement aux enjeux de la connaissance des publics.

Comme nous l'avons vu précédemment, les bibliothèques mettent aujourd'hui une grande variété de moyens en place pour connaître leur public. Et pour cause, car connaître son public a aujourd'hui un objectif double.

Tout d'abord, connaître les usages et leurs besoins c'est avant tout permettre à la bibliothèque de mieux répondre à ces derniers. Une bonne compréhension du public permet à la bibliothèque d'adapter sa politique documentaire ou encore son offre de services.

Pour ce qui est des services, on peut par exemple penser à l'expansion des horaires d'ouverture, qui est une revendication directe des usagers. Ainsi, avec l'obtention du label Noctambut, la BNUS montre sa volonté de connaître ses usagers mais aussi de répondre à leurs attentes. De la même façon, l'espace même des bibliothèques est amené à changer, et ce en lien direct avec les besoins des usagers. L'apparition de Fab Labs comme à la BU du Havre ou de Learning Centers comme à Lille est une marque de ce renouvellement : les bibliothèques ont désormais vocation à être penser pour, avec et par le public concerné. Les actions culturelles se trouvent de la même façon impactées, tout comme l'offre de formation. Il n'est ainsi pas insolite de voir des bibliothèques proposer des aides au développement de soft skills, particulièrement plébiscités par les usagers.

Cependant, connaître son public n'est pas seulement un plus en bibliothèque, c'est une nécessité. En effet, il est aujourd'hui question pour les bibliothèques de se montrer compétitives. Il y a fini du temps où la bibliothèque disposait du monopole de l'information. Désormais, la bibliothèque doit faire face à une foule de concurrents, Internet et les moteurs de recherche à l'image de Google en première ligne. Si ces nouvelles sources d'informations sont moins fiables, moins qualitatives, en comparaison aux bibliothèques, elles leur font pourtant de l'ombre. Et ce pour une seule raison : elles connaissent leurs utilisateurs et savent se montrer attractives. C'est pour cette raison que la bibliothèque a du évoluer dans ce sens, connaître ses usagers et se faire connaître d'eux reste le meilleur moyen de résister à Google et ses acolytes.

Connaître ses usagers et répondre à leurs besoins est certainement un plus pour une bibliothèque, mais le simple fait de montrer une volonté de la part de

la structure pour mieux connaître ses usagers est déjà, en soi, une façon d'établir un lien avec son public.

De plus, cette valeur ajoutée que constitue connaître son public n'est pas négligeable, notamment en période de réduction des effectifs et des budgets. En effet, la satisfaction de son public cible, mais aussi la mise en place de méthodes innovantes reste un bon moyen d'affirmer sa légitimité auprès de ses organismes de tutelles.

Connaître son public est donc aujourd'hui déterminant en bibliothèque. Plus que jamais, la satisfaction des usagers mais aussi leurs avis et idées font partie intégrante du processus de transformation des bibliothèques. L'utilisation de nouveaux outils et l'apparition de nouvelles pratiques change le cadre de la connaissance des publics vient répondre aux problématiques posées par l'évolution du contexte institutionnel mais aussi social des bibliothèques. La société et les pratiques changent, la bibliothèque doit en faire de même pour rester compétitive et attractive. Ces modifications des pratiques en bibliothèque soulèvent cependant des questions, notamment liées à la formation des personnels à ces nouvelles méthodes.