

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL  
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS  
N° Anonymat : A000000513 Nombre de pages : 8

Epreuve : 101..... Matière : 7279..... Session :

- 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 feuilles 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.

BU Sciences, Technologie et Sports

06/02/2020

Note à l'attention du / de la responsable du pôle des Publics

Objet : Propositions pour l'administration de l'enquête d'évaluation à venir au sein du SCD

Pièce jointe : Tableau récapitulatif des actions à mener

Dans le cadre de l'enquête d'évaluation que le SCD va mener prochainement sur les attentes des usagers des 6 bibliothèques qui le constituent, je vous joins parvenir comme demandé mes préconisations. Je les diviserai en trois parties correspondant aux trois étapes chronologiques : en amont de l'enquête, pendant qu'elle se déroule, et lorsqu'elle sera terminée.

Tout d'abord, avant même que l'enquête soit lancée, il me paraît important d'impliquer l'ensemble des collègues. Néme si l'enquête elle-même sera menée et analysée par un prestataire extérieur, il me semble important d'impliquer les collègues, afin qu'ils puissent eux-mêmes donner envie au public de participer à l'enquête. Il est de notoriété publique que les enquêtes rencontrent souvent des difficultés à trouver un public motivé qui accepte de prendre le temps de répondre à des questionnaires - et encore plus à des entretiens. C'est pourquoi ma 1<sup>e</sup> proposition est de ne pas lésiner sur la communication, bien en amont de la date de lancement de l'enquête. Il faudrait mobiliser les canaux de communication habituels du SCD (affiches dans les 6 bibliothèques, flyers, site internet du SCD, page facebook) mais également ..1.1.6.

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL

Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS

N° Anonymat : A000000513

Nombre de pages : 8

ceux de l'université, via le Service d'action culturelle<sup>(SAC)</sup>, avec qui il me paraît essentiel de travailler en étroite collaboration.

Nous savons également que des goodies et autres petits ou gros cadeaux à gagner aident à motiver le public à répondre aux enquêtes. Il me semble essentiel de donner à chaque participant-e un petit objet (ex. un stylo, des souligneurs...) et de mettre un "gros lot" en jeu par un tirage au sort, auquel participeront de fait tous les répondants qui le souhaiteraient (et cela permettrait également de s'assurer qu'une même personne ne répond pas plusieurs fois). Ce "gros lot" serait à déterminer avec le SAC afin qu'il puisse intéresser tous les membres de la communauté universitaire.

Ceci m'amène au point suivant : il est important de toucher toutes nos catégories d'usagers : les étudiants de tous les cycles (et pas seulement ceux de licence, qui constituent notre principale catégorie d'usagers au sein des bibliothèques), ainsi que les enseignants-chercheurs et le public extérieur à l'université, mais il faudrait également que nous puissions toucher nos non-usagers, d'où l'importance d'associer l'université à notre démarche, afin qu'elle touche les membres de la communauté universitaire qui ne fréquentent pas les bibliothèques. Les résultats de cette enquête ne pourront pas être complets si nous ne saissons pas ressortir les raisons de cette non-fréquentation.

Enfin, lors de la préparation des entretiens et des questionnaires, il me paraît intéressant d'impliquer nos moniteurs étudiants. Nous avons la chance dans ce SCJ d'en avoir une 20aine, et nous pouvons profiter de leur double statut usager / personnel de la bibliothèque. Si 2 ou 3 pouvaient participer, cela permettrait certainement de vérifier certaines hypothèses et de valider la pertinence des thématiques que nous voulons aborder.

Le jour du lancement de l'enquête, nous pourrions organiser une table de café gratuit dans le hall de chaque bibliothèque, bien sûr annoncée au préalable, afin de mettre en avant les questionnaires papier qui auront été imprimés, et lancer l'ouverture "officielle".

de l'enquête. Quoiqu'il en soit, il me semble important de maintenir une communication constante avec le public durant toute la durée que l'enquête sera menée : combien de questionnaires ont été remplis, d'entretiens menés, combien on en voudrait d'autres, avec qui, remercier ceux qui ont déjà participé, rappeler le lot final à gagner, rappeler qu'il y a des goodies pour chaque participant (que l'on pourrait peut-être adapter au public d'ailleurs, par ex. des stylos ou cartes de photocopies pour les enseignants-rechercheurs, bonbons pour les publics extérieurs ou non-usagers...), rappeler l'URL du site où il y a le questionnaire, etc.

Nous pourrions envisager également de réservier un ou plusieurs postes informatiques publics et les dédier au remplissage du questionnaire directement en ligne, ainsi que dédier une ou deux tablettes avec lesquelles les prestataires extérieurs pourraient aller dans les salles lorsque l'affluence est moindre et que cela générerait moins nos usagers pour inciter ces derniers à répondre directement au questionnaire (en soirée ? entre 12 et 16h ?)

Il faudra également veiller à ce que les salles dans lesquelles se dérouleront les entretiens soient toujours réservées et qu'une petite collation pourra leur être offerte (pourquoi pas un mug de l'université avec lequel ils pourront repartir), que ce soit lors des entretiens individuels ou en petits groupes ; ce qui évitera de gêner le public dans les salles de lecture.

Enfin, lorsque l'enquête sera terminée, il me paraît important de continuer à communiquer avec notre communauté universitaire : sur l'organisation de la soirée de remise du "gros Lot", mais également sur les résultats de l'enquête, sur les besoins et <sup>demandes d'</sup>améliorations qui seront remontés, ainsi que sur ce que le SCD compte mettre en place pour y répondre. Ce dernier aspect n'est pas à négliger parce que c'est également le garant du succès des prochaines enquêtes que nous voudrions mener. Car, et ce sera ma conclusion, si il est important d'évaluer nos services afin d'en estimer l'efficacité, l'efficience et l'utilité, afin qu'ils correspondent toujours aux besoins de notre communauté à desservir, il est tout aussi important de leur montrer notre capacité à réagir pour suivre l'évolution constante de leurs besoins.

Le bibliothécaire assistant spécialisé, classe normale

Dates	ACTIONS	SERVICES À MOBILISER	NOYENS / MATERIEL
2 mois au préalable	Annonce en interne (SCD) et direction du SCD, mission communication et action culturelle du SCD et service "action culturelle de l'université SCD" sites internet du SCD et de l'université, flyers, affiches, pages facebook du "com" du SCD, DSI	salle de réunion, emails	
1,5 mois avant	Annonce officielle de la mise en place de l'enquête, que le public est invité à participer aux entretiens et à répondre au questionnaire, qu'il y aura des goodies pour chaque participant et un lot final par tirage au sort.	Service action culturelle de l'université "com" du SCD, DSI	Sites internet du SCD et de l'université, sites internet du SCD et de l'université, flyers, affiches, pages facebook du "com" du SCD, DSI
Avant	Conception des grilles d'entretien et du questionnaire, vérifier que correspondant à nos attentes, je sélection des volontaires pour les entretiens et à l'affectation de répondants aux groupes pour les entretiens collectifs	prestataire extérieur, moniteurs étudiants, responsables des services au public des 4 sites	salle de réunion, imprimantes, ordinateurs, emails
Pendant	Toute la durée de l'enquête	Mission communication du SCD, Service communication de l'université, agents à l'accueil des bib, DSI, pôle service au public	Affiches, sites internet, pages FB, sites de l'université, guides
	Tous les jours	Prestataire extérieur, agents à l'accueil des bibliothèques	Postes publics informatiques dédiés, tablettes, questionnaires papier, salles réservées pour les entretiens, guides
	1 ou 2 semaines plus tard	Mission communication du SCD, Service communication de l'université	Affiches, sites internet, pages FB du SCD et de l'université
Après	~1 mois plus tard	Direction de l'université et Cérémonie de remise du "gros lot" et annonce des résultats ainsi qu'annonce des mesures qui seront mises en place pour remédier aux points soulevés	Amphi ou salle de réception officielle de l'université, écran et vidéoprojecteur, powerpoint avec une infographie claire
Ensuite	Diffusion des mesures qui seront mises en place	Mission "com" du SCD et responsables des services au public des 4 sites + pôle service aux public	Affiches, site internet du SCD, page FB du SCD

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL  
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS  
N° Anonymat : A000000513 Nombre de pages : 8

Epreuve : 101 Matière : 7279 Session :

- 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 feilles 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.

FDE - FDI

## Questions 1 à 4

**Tous les documents réponses sont à rendre,  
même non complétés.**

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL

Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS

N° Anonymat : A000000513      Nombre de pages : 8

## Questions

Question 1 : Qu'est-ce qu'un service déconcentré ? Donnez un exemple

Un service déconcentré est un service auquel l'Etat délègue des fonctions et missions qui continuent de relever de l'Etat. La DRAC (Direction Régionale des Affaires Culturelles) est un service déconcentré du ministère de la Culture.

Question 2 : Qu'est-ce qui caractérise la littérature grise ?

La littérature grise est la production (scientifique ou non) qui n'est pas publiée. Cela peut aller du powerpoint d'une réunion au mémoire d'étude type mémoire de master.

Question 3 : Qu'entend-on par bibliothèque inclusive ?

Une bibliothèque a pour mission d'accueillir tous les publics sans exception. Une bibliothèque inclusive est adaptée à l'accueil de tous et rend ses collections (physiques ou numériques) accessibles aux publics empêchés ou éloignés (ex: <sup>livres</sup> gros caractères, braille, livres audio) ou met en place des systèmes de partage.

Question 4 : Quels sont les publics de la Bibliothèque nationale de France ?

La Bibliothèque nationale de France (BnF) a pour mission d'être ouverte à tous les publics : scientifiques, chercheurs, étudiants et "simples citoyens". Pour ce faire, le site François Mitterrand est organisé sur deux niveaux : le haut de jardin est réservé aux chercheurs et le rez-de-jardin accueille les autres.

