

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
N° Anonymat : A000000842 Nombre de pages : 12

Epreuve : ... Matière : ... 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.

Bibliothèque universitaire de Sciences, technologie et sports

6 février 2020

Note à l'attention du responsable du pôle des Publics.

Objet: Proposition pour l'administration de l'enquête sur les attentes des usagers des bibliothèques

Le service commun de la documentation (SCD) souhaite lancer une enquête auprès de ses publics pour connaître leurs attentes en tant qu'usagers des bibliothèques de l'université. Cette note contient des propositions pour l'administration de cette enquête auprès des publics de la bibliothèque de Sciences, technologie et sports. Elle abordera, dans un premier temps, les préparations en amont de l'enquête ; puis les préconisations concernant sa diffusion ; et enfin, dans une dernière partie, les suites de la réalisation de l'enquête.

La préparation de l'administration de cette enquête débutera par une réunion du Pôle Services aux Publics, dont l'objet sera de

1.1.8...

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
N° Anonymat : A000000842 Nombre de pages : 12

faire la liste des différents publics qui fréquentent notre bibliothèque (étudiants, enseignants - chercheurs, lecteurs extérieurs, personnels) ; de trouver le moment le plus adéquat dans l'année universitaire pour organiser cette enquête hors des vacances, des examens et des périodes de stages ; et de trouver également des goodies et autres incitations à participer à l'enquête.

Une réunion sera nécessaire, entre le prestataire extérieur, la direction du SCD et les représentants des quatre services d'accueil des usagers des bibliothèques pour vérifier que les questionnaires et les grilles d'enquête correspondent à nos publics et à ce que l'enquête cherche à évaluer en fonction des publics auxquels ils sont destinés. Cette réunion fixera la date de l'enquête, après concertation avec la direction des études et de la vie universitaire concernant le calendrier de l'année universitaire.

Nous organiserons ensuite une réunion à destination des collègues de la bibliothèque afin de les informer sur la tenue de l'enquête, leur présenter les questionnaires et les modalités de distribution. Il leur sera rappelé que toutes les informations relatives à l'enquête seront disponibles dans l'intranet.

Nous solliciterons la Mission communication et action culturelle du SCD pour la réalisation du plan de communication de l'enquête. Celui-ci sera composé d'affiches déposées dans les bâtiments fréquentés par les publics (bâtiments de cours, gymnase, laboratoires, bureaux...), de flyers qui seront distribués dans ces mêmes bâtiments,

de billets sur de site ou le blog du SCD et de la bibliothèque, de messages sur les réseaux sociaux de la BU, et d'envois de mails sur les listes de diffusion institutionnelles des publics concernés par l'enquête. Nous ferons les demandes de droits de ces matériaux de communication, les étudierons puis demanderons leur fabrication.

Nous informerons également, au cours d'une réunion, les différentes directions de l'université de la tenue de cette enquête afin de leur demander de propager le message auprès de leurs publics et de leurs personnels, mais aussi afin de leur montrer le dynamisme des bibliothèques et de valoriser leurs actions.

Viendra ensuite la phase de diffusion et d'exploitation de l'enquête.

Les supports de communication seront affichés, distribués ou publiés quelques jours auparavant et les collègues mentionneront la tenue de l'enquête lors de leurs interactions avec les publics pendant leurs plages de service public.

Des salles de réunion seront mises à disposition du prestataire pour les entretiens individuels. Les questionnaires seront mis à disposition dans les espaces d'accueil de la bibliothèque, au secrétariat du SCD (qui est souvent plus longtemps que la bibliothèque) pour ce qui concerne la version papier. La version en ligne sera publiée sur le site du SCD. Quelle que soit la version choisie, les étudiants et les participants à l'enquête seront invités à renseigner leur nom et adresse e-mail pour participer au tirage au sort qui désignera les gagnants des cadeaux incitatifs à participer.

Afin de valoriser cette enquête, nous

installerons un stand dans le hall de la BU sur lequel nous accueillerons des volontaires pour participer à l'enquête avec une boisson chaude (thé, café) et peut-être des biscuits si le budget le permet, le tout avec l'aide du service logistique.

Après dépouillement et analyse des résultats par le prestataire extérieur, nous organiserons une soirée de restitution des résultats de l'enquête durant laquelle les différents responsables des pôles de services aux publics interviendront pour mettre en regard ce qui est sorti de l'enquête avec les services proposés par la BU. Peut-être serait-ce également l'occasion de faire des annonces sur la mise en place de services ou d'améliorations qui se seraient fait jour grâce à l'enquête.

Cette soirée se prolongera par le tirage au sort des vainqueurs de goodies parmi les participants à l'enquête, puis s'achèvera sur un pot de l'amitié qui permettra de prolonger la discussion avec les usagers des bibliothèques.

Après la mise en place des attendus de nos usagers, il conviendra de procéder à l'évaluation des nouveaux dispositifs, mais aussi de l'enquête.

Le bibliothécaire assistant spécialisé de classe normale

Pièce jointe : Tableau récapitulatif des propositions pour l'administration de l'enquête sur les attentes des usagers.

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL
 Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
 N° Anonymat : A000000842 Nombre de pages : 12

Epreuve : ... /... /... Matière : ... /... /... Session : ... /...

CONSIGNES	<ul style="list-style-type: none"> 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. Numérotier 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.
-----------	---

Tableau récapitulatif des propositions pour l'administration de l'enquête sur les attentes des usagers.

Actions à mener	Services ou personnes à mobiliser	Moyens à mettre en œuvre	Calendrier
Réunions de préparation	Pôle services aux Publics	Salle de réunion	6 mois auparavant
	Prestataires / SCD représentants Services accueil	Salle de réunion Vidéoprojecteur Ordinateur	
Réunion d'information	Toute l'équipe de la bibliothèque	Salle de réunion Questionnaires	4 mois auparavant
Réunion mission communication et action culturelle	Service accueil Mission communication et action culturelle	Salle de réunion Papier, stylos Vidéoprojecteur Ordinateur	4 mois auparavant
Dévis et fabrication des supports de communication	Services financiers Mission communication et action culturelle		2 mois auparavant

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
N° Anonymat : A000000842 Nombre de pages : 12

Réunion d'information	Direction de l'université	Salle de réunion	1 mois auparavant
Distribution, affichage, publication des supports de communication, communication orale	Mission communication et action culturelle Tous les collègues en service public	Panneaux d'affichage, Site internet Réseaux sociaux	Quelques jours auparavant et sur toute la durée de l'enquête
Entretiens individuels	Prestataire extérieur	Salle de réunion	Pendant la durée de l'enquête
Diffusion du questionnaire	Mission communication et action culturelle	Présentoirs à l'accueil, au SED Mise en ligne sur le site.	Pendant la durée de l'enquête
Stand à l'accueil	Service accueil + volontaires Service logistique	Café, thé Questionnaires Stylos, table chaises	Pendant la durée de l'enquête
Soirée restitution des résultats	Tout le personnel	Amphithéâtre Buffet	1 mois plus tard.

7.1.8

8.1.1

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
N° Anonymat : A000000842 Nombre de pages : 12

Epreuve : Matière : 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.

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 : A000000842 Nombre de pages : 12

Questions

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

La déconcentration est la délégation de compétences de l'administration centrale à l'échelon local. La Direction Régionale des Affaires Culturelles est un service déconcentré du ministère de la Culture en région.

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

La littérature grise désigne les publications diffusées hors des circuits commerciaux, comme les thèses de doctorat, les mémoires, les flyers, les bulletins municipaux...

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

Une bibliothèque inclusive fournit un effort particulier pour que tous les publics s'y sentent bienvenus. Elle met en place des dispositifs pour que des locaux et des services soient accessibles au plus grand nombre sans discrimination, notamment aux personnes atteintes d'un handicap.

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

Parmi les publics de la BnF, on trouve des chercheurs et des doctorants. En tant que gestionnaire de la bibliographie nationale, et dans le cadre de la coopération internationale et nationale, elle travaille avec d'autres bibliothèques. Elle déploie des services destinés au grand public (Gallica, expositions).

