

Epreuve : 7101 Matière : 7215 Session : 2020

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.
- Numéroté 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.

Cas Pratique

Bibliothèque universitaire de
Sciences, technologie et sports

Le 6/02/2020.

Noté à l'attention du responsable du
pôle des services aux publics du SCS

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

Pièce jointe : tableau récapitulatif des actions
à mener.

Afin de répondre aux attentes de l'université qui est engagée dans une démarche qualité, la direction du service commun de documentation a décidé de réaliser une enquête sur les attentes de nos usagers.

Dans ce cadre, vous m'avez demandé de vous faire des propositions pour l'administration de l'enquête. En tant que responsable de l'accueil à la BU Sciences, technolo 1.1.5.

et sports, je vais exposer dans un premier temps mes recommandations et dans un second temps les étapes de mise en œuvre de cette opération.

Dans l'élaboration de l'enquête que nous souhaitons mener, nous devons porter une attention toute particulière à la spécificité de notre public. Nos usagers à la BU de Science, technique et sports sont majoritairement des étudiants de premier cycle. Leurs attentes en matière de service diffèrent de celle de notre public d'enseignants-chercheurs et plus encore des professionnels de santé qui fréquentent également la bibliothèque. Sur la question des horaires d'ouverture, par exemple, leurs besoins sont très différents et nous pouvons peut-être anticiper qu'une demande d'extension des horaires en fin de journée ou le dimanche soit formalisée à l'occasion de cette enquête et différemment selon ces publics. En cela la phase d'entretiens qui sera menée en amont de l'enquête me paraît indispensable. Il en découlera les thèmes majeurs de notre enquête.

Un second point me paraît important : celui du recrutement ou de la question "comment inciter nos usagers à répondre à notre enquête". Notre plus jeune public sera peut-être tenté par des chèques culture ou des places de cinéma, quand notre public enseignants-chercheurs sera plus ému par l'impact... 2/5.

que j'aurai le résultat sur la politique de notre université. On peut en effet dire qu'il est nécessaire de démontrer la légitimité des bibliothèques supérieures des instances décisionnaires et que les enquêtes sont un moyen pour créer des indicateurs utiles et chiffrés. Aussi, il ne faudra surtout pas négliger notre communication : celle en interne pour préparer les personnes, celle en externe à l'adresse de nos publics et celle avec les différentes instances de l'université et notre ministère.

Enfin, je pense que toute réponse incomplète devra être invalidée. Une fois que le prestataire auquel le SED a fait appel aura mené les entretiens qualitatifs et qu'il aura rendu ses conclusions concernant les grille d'enquête, nous pourrions la mettre à disposition de notre public.

Avant toute chose, une présentation de cette enquête à l'ensemble du personnel devra être proposée afin que l'accompagnement des usages coudés soit facilité.

Très vite, une campagne de communication devra débuter. Celle-ci pourrait prendre différentes formes : flyers, affiches, courts vidéos sur les réseaux sociaux, mailing à la communauté universitaire. Nous pourrions solliciter les étudiants de 800, afin de proposer de nouvelles affiches informatives et ludiques mentionnant aussi une image renouvelée des bibliothèques et leur intention de répondre toujours mieux aux attentes de leurs publics et de refléter l'usager sur leur de leurs activités.

Durant toute la mise en ligne de l'enquête, un suivi sera indispensable afin de mesurer son succès et dans le cas contraire de pouvoir accentuer la communication auprès de .3.1.5.

nos usagers, mais aussi de mettre à disposition une version papier de l'enquête, version à laquelle certains publics sont parfois plus sensibles.

Une fois l'enquête terminée, dénouillée et analysée, il nous reviendra de communiquer les résultats à nos usagers et de proposer à notre direction des axes d'amélioration et d'innovation quant aux services que nous proposons ou que nous ne proposons pas encore.

Le bibliothécaire assistant spécialisé
de classe normale

Tableau récapitulatif des actions à mener :

Actions à mener	Services ou personnes ressources	Moyens à mettre en œuvre	Calendrier
Information aux personnels du SCD	Direction Responsable Pôle SP Service formation continue	Présentation de l'enquête	novembre
Communication	Tous les différents directions de l'université Mission communication du SCD	Mailing Affiches Campagne publicitaire	Décembre
Mise en ligne de l'enquête	DSI UN Pôle Système d'information	Tests et veille technique	Janvier (1 mois)
Suivi de l'enquête	Pôle SP : responsable accueil	Rappels aux publics	Janvier (1 mois)
Réunion bilan	Réunion bilan externe Responsable Pôle SP Responsable accueil	Résultats qualitatifs et quantitatifs	Mars ..4./5..

Concours section : BIBAS INTERNE CLASSE NORMALE BIBAS INTERNE CL

Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS

N° Anonymat : A0000003492

Nombre de pages : 12

Epreuve : 7101 Matière : F213 Session : 2020

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.
- Numéroté 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.

(suite tableau)

Publication des résultats et remise de chèques culture	Mission communication du SCD	Organisation d'un événement culturel	Mai
Réunion "axes d'amélioration de l'accueil"	Rôle SP Direction	Bilan Nouveaux services	Juin

Concours section : BIBAS INTERNE CLASSE NORMALE BIBAS INTERNE CL

Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS

N° Anonymat : **A0000003492**

Nombre de pages : 12

Concours section : BIBAS INTERNE CLASSE NORMALE BIBAS INTERNE CL
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
N° Anonymat : **A0000003492** 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.
- Numéroté 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 INTERNE CLASSE NORMALE BIBAS INTERNE CL

Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS

N° Anonymat : **A0000003492**

Nombre de pages : 12

Questions

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

Un service déconcentré est un service qui permet le déplacement de missions du dit service pour une plus grande proximité du public.

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

La littérature comprend toute la publication de administrations qui ne relèvent pas du circuit traditionnel de l'édition et donc du dépôt légal.

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

Une bibliothèque inclusive est une bibliothèque qui offre des services permettant l'accès à tous les publics sans distinction afin de jouer un rôle dans la cohésion sociale de la cité.

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

Toute personne qui souhaite consulter un document ou visiter une exposition de la BnF est autorisée à y accéder. Néanmoins l'accès à certains départements n'est possible que sur justification d'une demande motivée (chercheurs par exemple).

