

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL

Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS

N° Anonymat : A000001169 Nombre de pages : 12

Epreuve : 101 Matière : IFTI Session : COCO

- 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

A ..., le 06/02/2020

Note à l'attention du conservateur responsable
du pôle des Publics du Service Commun
de la Documentation

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

La direction du Service Commun de la Documentation s'est engagée dans la réalisation d'une enquête sur les attentes des usagers des bibliothèques, dans le cadre d'une démarche qualité de l'université. La question de la satisfaction des usagers et de leurs attentes vis-à-vis de l'accueil et des services proposés est au cœur des préoccupations des bibliothèques afin de légitimer leurs actions auprès de leurs tutelles, et de contribuer à l'amélioration continue des services. Dans le cadre de la démarche engagée par notre SDI, vous m'avez chargé de faire des propositions pour l'administration de cette enquête dans

1.1.8.

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
N° Anonymat : A000001169 Nombre de pages : 12

la bibliothèque de Sciences, Technologie et Sports où je suis responsable de l'accueil des usagers. Pour répondre à votre demande, je vous présenterai mes préconisations pour la mise en œuvre de cette opération, puis je vous détaillerai les étapes envisagées pour mener à bien ce projet. A la fin nous trouverez un tableau récapitulatif des actions à mener.

Préconisations pour la mise en œuvre de l'enquête

Je voudrais attirer votre attention tout d'abord sur la question de la temporalité. Il s'agit que personnels, étudiants et enseignants-chercheurs soient disponibles afin de pouvoir participer. Je conseille donc de mener l'enquête en dehors des périodes d'examen, et de préférence au deuxième semestre, afin que les étudiants de premier cycle, qui compose la majorité de notre public, ait eu le temps de se familiariser avec l'université et la bibliothèque. Pour mener les entretiens qualitatifs, je recommande d'organiser les sessions de groupe le soir entre 18h et 20h, pour être compatibles avec les emplois du temps des étudiants, et les entretiens individuels avec les enseignants-chercheurs en présentiel ou par téléphone sur rendez-vous, afin de s'adapter à leurs disponibilités pour maximiser nos chances de recevoir leur avis dans cette enquête.

La question du recrutement des populations enquêtées est en effet cruciale afin d'obtenir un résultat représentatif. Il s'agit d'interroger les usagers, qu'ils soient étudiants, enseignants - chercheurs, ou autres publics fréquentant la bibliothèque (professionnels, personnels de l'université, personnes extérieures),

mais il pourrait être intéressant également d'interroger les non-usagers parmi les étudiants et les enseignants-rechercheurs, afin de connaître leurs attentes et savoir ce qui pourrait les motiver à fréquenter la bibliothèque. Le recrutement de volontaires pour participer à un enquête étant parfois difficile, nous pourrions penser à un système mixte pour les entretiens, entre volontariat de la part d'usagers, et désignation par tirage au sort dans la population des étudiants dans les domaines Sciences, Technologie et Sports. Pour motiver la participation au questionnaire, nous pourrions attirer les étudiants avec la finalité d'un tirage au sort pour gagner des chèques-culture pour ceux acceptant de participer à l'opération.

Afin de mener l'enquête efficacement, le recours à un prestataire spécialisé est une excellente initiative pour ne pas surcharger de travail les agents de la bibliothèque avec la conduite des entretiens, le dépouillement et l'analyse des données. Je suggère néanmoins que j'assiste aux entretiens qualitatifs, afin de me rendre compte personnellement des attentes des enquêtés, et d'assister les enquêteurs dans l'animation de ces entretiens grâce à ma connaissance précise de la bibliothèque. Les entretiens de groupe pourront se tenir à la bibliothèque dans une de nos salles de réunion. Les questionnaires pourront être distribués en salles de lecture, en plus d'être disponibles en ligne sur le site de la bibliothèque, du SCD et de l'université.

Il m'apparaît comme primordial de communiquer efficacement au sujet de cette enquête, aussi bien en interne qu'en externe, et de mutualiser les compétences à cette fin. Ainsi, la mission communication et action culturelle, et le pôle système d'information pourront être judicieusement mis à contribution afin de communiquer par mail et par des affiches dans la bibliothèque et dans l'université en amont de l'enquête, puis pour diffuser le bilan.

Enfin, une coordination entre les quatre bibliothèques du SCD me paraît essentielle afin de mettre en commun les compétences et connaissances, et de prévoir un calendrier rationnel en fonction des contraintes de chaque bibliothèque.

Maintenant que je vous ai exposé mes préconisations afin de mener efficacement l'enquête, je vais vous présenter les étapes de mise en œuvre.

Etapes de mise en œuvre de l'opération

En amont, il s'agit de planifier et d'organiser afin que l'opération puisse se dérouler au mieux. Pour commencer il faut prévoir des réunions de concertation avec des représentants des autres bibliothèques et des responsables du SCD ainsi que le prestataire afin de planifier le calendrier et d'exposer les attentes et les contraintes. Une fois cela validé, il convient de communiquer en interne auprès des collègues de la bibliothèque, et notamment ceux qui effectuent des plages de service public, afin de les informer de la tenue de l'enquête et de les sensibiliser à la communication en direction des usagers pour les informer également, et potentiellement les recrutés comme enquêtés. Dans le même temps, il s'agit de lancer la campagne de communication auprès des usagers, et de recruter des groupes d'enquêtés pour les entretiens. Une fois le nombre de groupes connu et le nombre de sessions à prévoir, il faudra réservé la salle de réunion aux horaires des sessions.

Pendant la première phase de l'enquête, le personnel de service public de la bibliothèque sera mobilisé pour orienter les enquêtés vers la salle de réunion pour les sessions d'entretien. Pendant la deuxième phase, il s'agira de veiller à la réimpression régulière de questionnaires, à leur mise à disposition

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
N° Anonymat : A000001169 Nombre de pages : 12

Epreuve : 1001 Matière : L.L.T Session : 2018

- 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.

de manière visible dans la bibliothèque, et à la sensibilisation des usagers de la part du personnel.

Après la période d'enquête, il faudra prévoir le tirage au sort des chèques-culture si ce mode de motivation des étudiants est retenu. Il sera important de prévoir une réunion au sein de la bibliothèque et avec le SCD pour faire le bilan de cette opération et faire le point sur les résultats analysés par le prestataire après dépouillement des questionnaires. Enfin, à partir de ces résultats, un bilan pourra être rendu public sur le site de la bibliothèque, par voie d'affichage dans la bibliothèque, et par courriel à destination des enquêtés ayant laisser leurs coordonnées.

Cette enquête est une chance pour notre SCD afin de mieux connaître les attentes des usagers et pouvoir améliorer la qualité de nos services en conséquence. Vous pouvez compter sur moi pour la coordination de l'organisation de l'enquête au sein de la bibliothèque de Sciences, Technologie et Sports.

Bibliothécaire assistant spécialisé
de classe normale.

Pièce-jointe : Tableau récapitulatif des actions à mener

5/8

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL
 Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
 N° Anonymat : A000001169 Nombre de pages : 12

Tableau récapitulatif des actions à mener

| Actions | Service, personnel | Moyens | Calendrier |
|---|---|--|---|
| Réunions de concertation | <ul style="list-style-type: none"> - représentants des autres BU - prestataire - responsable du pôle Services au public du SCD - moi-même | <ul style="list-style-type: none"> - salle de réunion | <ul style="list-style-type: none"> - deux mois avant la période d'enquête |
| Communication de l'opération d'enquête | <ul style="list-style-type: none"> - en interne: moi-même - auprès du public: mission communication | <ul style="list-style-type: none"> - courriel - réunion - courriel - affiches | <ul style="list-style-type: none"> - un mois avant - trois semaines avant |
| Recrutement de volontaires pour les entretiens | <ul style="list-style-type: none"> - prestataire - personnels de service public | <ul style="list-style-type: none"> - affiches - tirage au sort - formulaire d'inscription | <ul style="list-style-type: none"> - trois semaines avant |
| Etablissement des listes de volontaires pour les entretiens | - moi-même | <ul style="list-style-type: none"> - logiciel - tableau graphique - ordinateur | <ul style="list-style-type: none"> - deux semaines avant |
| Réservation de la salle de réunion pour les entretiens | - moi-même | <ul style="list-style-type: none"> - application de réservation de salle | <ul style="list-style-type: none"> - une semaine avant |
| Entretien avec les usagers | <ul style="list-style-type: none"> - prestataire - moi-même | <ul style="list-style-type: none"> - salle de réunion | <ul style="list-style-type: none"> - première phase d'enquête : deux semaines |
| Mise à disposition du questionnaire | <ul style="list-style-type: none"> - en ligne: Pôle système d'information - en bibliothèque personnels de service public | <ul style="list-style-type: none"> - ordinateur - imprimante | <ul style="list-style-type: none"> - deuxième phase de l'enquête : pendant un mois |

| Actions | Personnel | Moyens | Calendrier |
|--|---|--|-----------------|
| Dépouillement et analyse des résultats | Prestataire | | Après l'enquête |
| Réception des résultats | - moi-même | | |
| Réunion bilan | <ul style="list-style-type: none"> - responsable SCD - représentants autres BU - moi-même | <ul style="list-style-type: none"> - salle de réunion | |
| Communication des résultats | <ul style="list-style-type: none"> - en interne: moi-même - en externe: mission communication | <ul style="list-style-type: none"> - ordinateur - courriel - affiches - courrier | |

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
N° Anonymat : A000001169 Nombre de pages : 12

Epreuve : 101 Matière : T.L.T Session : COCO

- 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 : A000001169 Nombre de pages : 12

Questions

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

Un service déconcentré est un service sous tutelle d'une administration mais géographiquement éloigné.
Par exemple, les Directions Régionales des Affaires Culturelles sont des services déconcentrés du Ministère de la Culture.

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

La littérature grise se caractérise par son mode de production : il s'agit de productions d'étudiants et de chercheurs, comme les mémoires et les thèses.

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

Une bibliothèque inclusive cherche à rendre accessible ses collections et ses services à toute personne quelle que soit son genre, son orientation sexuelle, son type ethnique, ses croyances religieuses, son âge, son handicap, son origine sociale. Elle met des dispositifs spécifiques en place afin de renforcer au mieux cet objectif.

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

Les publics de la Bibliothèque Nationale de France sont les chercheurs et les étudiants admis sur accréditation à partir du master dans les salles de recherche, mais aussi toute personne à partir de 16 ans dans les salles de lecture du haut de jardin sur le site François-Mitterrand, et les professionnels, avec le dispositif PRISME.

