

Concours section : BIBAS INTERNE CLASSE NORMALE BIBAS INTERNE CL
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
N° Anonymat : A000003554 Nombre de pages : 8

Epreuve : 201 Matière : TL.TJ 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.
 - 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.

Timbre

À Arcueil, le 6 février 2020

Note à l'attention du responsable du pôle des Publics

Objet: propositions pour l'administration de l'enquête à la bibliothèque de Sciences, technologie et sports.

P. J.: tableau récapitulant les actions et le calendrier

Chaque année, notre Service Commun de la Documentation remplit l'enquête Statistique Générale des Bibliothèques Universitaires (ESGBU) demandée par notre ministère. Cette enquête nous renseigne sur les données quantitatives du SCD (collections, usagers, agents, etc.) mais ne nous permet pas d'avoir une idée réelle des usages du public, de leur satisfaction quant aux services que nous leur proposons et de leurs attentes vis-à-vis des bibliothèques de notre université.

Tous m'avez sollicité pour faire des propositions sur la mise en place d'une enquête, visant à mieux connaître nos usagers, au sein de la bibliothèque de Sciences, technologie et sports. Dans un premier temps, je vous exposerai mes préconisations dans le cadre de cette opération et dans un deuxième temps, je détaillerai les étapes de mise en œuvre de cette enquête.

Tous trouverez en pièce jointe un tableau récapitulant les actions à mener, les moyens humains et matériels ainsi qu'un calendrier.

Le prestataire choisi par le SCD ayant élaboré les grilles d'enquête pour le volet quantitatif et le canevas des entretiens pour le volet qualitatif de cette enquête, il nous revient de lister les préconisations adéquates pour que cette opération se passe au mieux.

Il me semble souhaitable que cette enquête soit réalisée en dehors des périodes d'examens et de révisions afin que nous ayons plus de réponses à l'enquête statistique ainsi que plus d'usagers à même d'être disponibles pour les entretiens. Il me semble donc judicieux de commencer l'enquête après les examens du second semestre, soit à partir du début du mois de février. Il serait intéressant de commencer par l'enquête quantitative avant le volet qualitatif car cela permettrait d'orienter les questions lors des entretiens en fonction de ce qui aura été perçu dans les données chiffrées que nous aurons alors partiellement. Nous pourrions ainsi débuter les entretiens individuels et collectifs la troisième semaine de février et commencer l'enquête statistique la première semaine de mars. Les deux types d'enquêtes s'arrêteront à la fin du mois de mars.

Le prestataire verra à distinguer, lors des entretiens, les étudiants des enseignants-chercheurs. Pour les étudiants, toutes les filières devront être représentées. Un point d'attention sera porté aux élèves de la filière Sport (STAPS) plus difficiles à capturer. Tous les cycles devront eux aussi être représentés. L'enquête qualitative pour les étudiants pourra se faire en petits groupes d'une dizaine d'étudiants maximum. À l'inverse, l'enquête qualitative auprès des enseignants-chercheurs sera individuelle. Le prestataire pourrait les contacter par téléphone ou se rendre directement sur leurs lieux de travail afin qu'il soit plus favorable à répondre à cette enquête. La durée des entretiens sera plus longue pour les étudiants - environ deux heures - que pour les enseignants-chercheurs - environ une heure. Le prestataire devra réaliser ses enquêtes aux heures de disponibilité des étudiants et des enseignants-chercheurs, soit en fin de journée après les cours, de 18h00 à 20h00, ou le samedi après-midi.

Il serait intéressant de communiquer en amont auprès des collègues du SCD et des usagers. Nous pourrions ainsi communiquer lors de réunions auprès des collègues et par campagne d'affichage pour les usagers. Nous pourrions faire appel au community manager et au webmaster du site du SCD pour communiquer le portail de notre site ainsi que sur les réseaux sociaux.

Il pourrait être envisagé de mettre en ligne l'enquête statistique et quelques exemplaires papier ainsi qu'une urne pour les recevoir

à la banque d'accueil de la bibliothèque de Sciences, Technologie et Sports. Les collègues seront avisés de la mise en place des formulaires papier et pourront inciter les usagers à les remplir. Nous pourrions également, avec l'aide de la Mission communication et action culturelle, proposer un tirage au sort aux étudiants ayant répondu à l'enquête statistique, leur permettant de gagner un lot de type chèques culture, places de cinéma ou entrées pour une exposition. Nous pourrions également proposer un dispositif similaire pour l'enquête qualitative.

La mise en place de cette enquête nécessite plusieurs étapes pour permettre son bon déroulement. Tout d'abord, une réunion entre les responsables des accueils des usagers des quatre bibliothèques que vous presiderez me semble important. Cela nous permettrait d'harmoniser nos pratiques quant à la mise en place de l'enquête. Une réunion informant cette fois-ci les collègues de la bibliothèque de Sciences, Technologie et Sports est nécessaire pour qu'ils prennent connaissance des actions à mener et du calendrier. Il faudra également prendre contact avec le Webmestre et le community manager ainsi que les collègues de la Mission communication et action culturelle car ils seront tous sollicités pour cette opération. Comme indiqué précédemment, l'enquête statistique sera mise en ligne et sa version papier sera disponible en banque d'accueil la première semaine du mois de février. Les entretiens collectifs et individuels suivront, dans un deuxième temps, à partir de la troisième semaine du mois de février. La totalité de l'enquête s'achèvera à la fin du mois de mars. Le prestataire procédera au dépouillement des données collectées et à leur analyse. Une fois qu'il nous aura communiquer les résultats de l'enquête, il me semble important d'en faire la restitution auprès des collègues du SCD et d'envisager les pistes à explorer pour répondre aux attentes de nos usagers. J'ajoute que cette enquête nous permettra de mesurer à nouveau notre adéquation avec le référentiel Marianne et le dispositif Libqualt.

Le bibliothécaire assistant spécialisé

Actions à mener	Personnel ressources	Moyens matériels	calendrier
Réunion pôle des publics Réunion sur la mise en ligne de l'anglais et la communication autour de l'enquête	- Responsable du pôle des publics - responsables de l'accueil des usagers - pôle taïwan	salle de réunion	courant décembre
Réunion pour l'attribution d'espaces pour le tirage au sort lors pour la enquête papier)	- Webmaster - community manager - responsables de l'accueil des usagers	salle de réunion	début janvier
Impression des formulaires (enquête papier)	- Mission communication et action culturelle - Responsables de l'accueil des usagers	salle de réunion	début janvier
Prise de rendez-vous du préparatoire avec enseignants - chercheurs	Pôle administration de l'université	- Photocopieur imprimante - papier	mi-janvier
Réervation des salles de formation pour les entretiens collectifs	Secrétariat de la direction de l'enseignement et de la recherche	Bureau et téléphone - Ordinateur	fin janvier
Mise en place des enquêtes statutaires pour les collectifs	Responsable de l'accueil des usagers	- Planning des réunions des ayelles - Ordinateur	1ère semaine de février jusqu'à la dernière semaine de mars
Mise en place des interactions collectives	Collèges en banque d'accueil	- Formulaire - styles et disposition	3ème semaine de février jusqu'à la dernière semaine de mars
Mise en place des réunions individuelles	Prestataire	salle de formation	2ème semaine de février jusqu'à la dernière semaine de mars
Dépouillement et analyse des résultats	Prestataire	Bureau et téléphone - Ordinateur	Avril
Réunion de restitution	Équipe du SCD	salle de réunion	Mai ou Juin
	5.1.5	PT tableau récapitulant les actions et le calendrier	

Concours section : BIBAS INTERNE CLASSE NORMALE BIBAS INTERNE CL
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
N° Anonymat : A000003554 Nombre de pages : 8

Epreuve : 101..... Matière : 1272..... 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.
 - 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 INTERNE CLASSE NORMALE BIBAS INTERNE CL
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
N° Anonymat : A000003554 Nombre de pages : 8

Le candidat a été identifié et placé dans une classe normale.

Questions

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

Un service déconcentré représente et fait appliquer les orientations politiques du ministère en région. On peut citer l'exemple de la DRAC (Direction Régionale des Affaires Culturelles) qui représente le ministère de la culture.

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

La littérature grise concerne les documents diffusés à un groupe de personnes restreint et elle échappe à une publication commerciale. On peut citer l'exemple du journal d'entreprise uniquement diffusé aux employés.

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

Une bibliothèque inclusive accueille tous les publics. Elle met à disposition de ses usagers des animations culturelles, des dispositifs d'accueil et des collections prenant en compte les spécificités de son public (handicap, genre, etc.).

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

La Bibliothèque nationale de France accueille tous les publics. Les lycéens à partir de 16 ans et les étudiants de premier cycle sont les usagers principaux de la bibliothèque d'études. Tandis que les étudiants de deuxième et troisième cycle ainsi que les chercheurs fréquentent majoritairement la bibliothèque de recherche. Toutefois, la BnF reçoit également des groupes scolaires, des associations, des usagers fréquentant les activités culturelles (expositions, conférences, etc.).

