

Bibliothèques universitaires

Rapport d'activité 2020

Année « crash test »

**Une expérience collective hallucinante
en temps de crise sanitaire**



▶▶ 2020 autour de quelques thèmes :

- ◆ Accueil, orientation, renseignement
- ◆ Offre documentaire
- ◆ Formation
- ◆ Vie sociale et culturelle
- ◆ Personnels des bibliothèques : travail sur place, télétravail, hybridité
- ◆ La question du « sens »
- ◆ Perspectives

▶▶ **et pour chaque thème,**

2 questions :

1/ Quels enseignements ?

2/ Retour au « monde d'avant » ?

Accueil, orientation, renseignement

**Sur place : focus sur la « ½ BU »
accessible uniquement sur RDV**

- 2020 : + d'un million d'entrées physiques, une « performance du présentiel » ...
- Même si, comparativement à 2019, c'est beaucoup moins : + de 2,5 millions d'entrées



Accueil, orientation, renseignement

**Sur place : focus sur la « ½ BU »
accessible uniquement sur RDV**

Quels enseignements ?

**La BU reste incontournable même quand l'offre
de services est fortement réduite**

Retour au « monde d'avant » ?

**Oui : l'accès physique libre et sans restrictions
= dans l'ADN des bibliothèques**



Accueil, orientation, renseignement

À distance : focus sur « Besoin d'aide »

- Durant le 1^{er} confinement (BU fermées), le service de Q/R en ligne « Besoin d'aide » a vu une explosion de ses statistiques : + 1300 %
- Il a surtout profondément évolué dans le service rendu : la part du synchrone (tchat) a fortement augmenté alors qu'auparavant la fonction asynchrone (formulaire de question avec réponse en 48h ouvrées) était largement dominante



BESOIN D'AIDE ?

Adressez-vous au
service de questions/réponses en ligne
des BU d'Aix-Marseille Université !

→ **POSEZ-NOUS
VOTRE
QUESTION !**

**DES BIBLIOTHÉCAIRES
VOUS DONNENT UNE RÉPONSE
EN 48H MAX !**

Accueil, orientation, renseignement

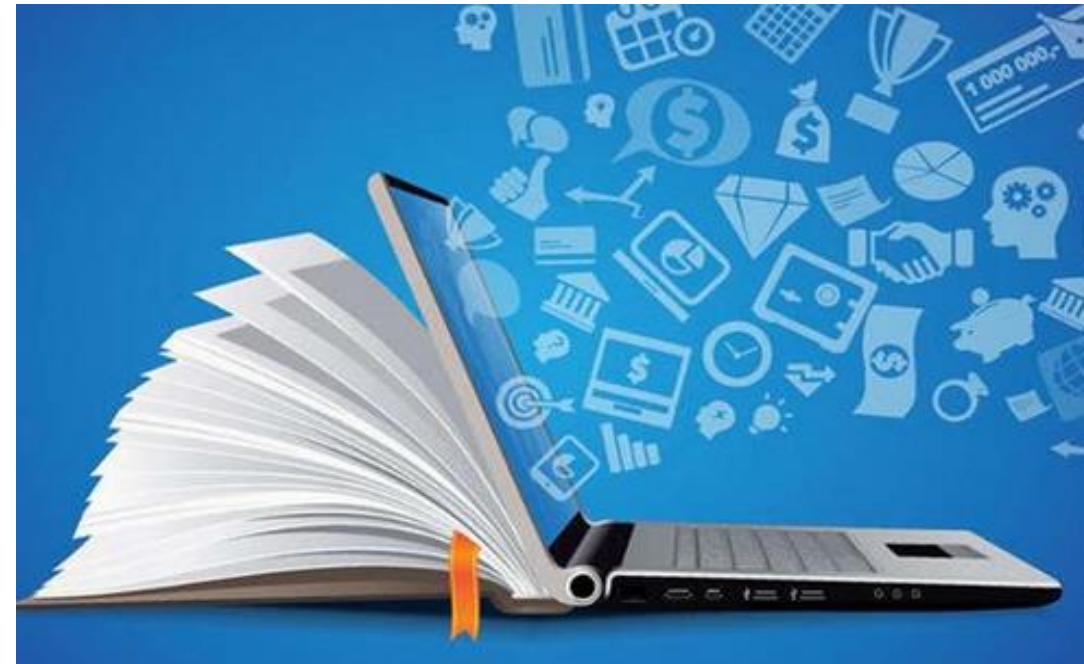
À distance : focus sur « Besoin d'aide »

Quels enseignements ?

Besoin de médiation « humaine » constant, que ce soit sur place ou à distance = il a été garanti

Retour au « monde d'avant » ?

Non : poursuite du travail sur l'amélioration des services à distance des BU, par ex. fonction « tchat » de « Besoin d'aide » renforcée et routinisée
= vers une conception du service public qui intègre davantage l'accueil à distance



Offre documentaire

Sur place : focus sur « BU Express », service de réservation et livraison de documents

- **Activité qui résiste à la chute des indicateurs :
+ de 21 800 réservations en 2020 (guichets de
prêt-retour)**
- **Soit une baisse de seulement 8% par rapport à
2019. ≠ Prêts : baisse de 44% des transactions**



Offre documentaire

Sur place : focus sur « BU Express », service de réservation et livraison de documents

Quels enseignements ?

Service coûteux (2 RH à temps plein) mais essentiel, illustre la capacité d'innovation des BU

Retour au « monde d'avant » ?

Oui : l'accès à la documentation à l'échelle du réseau, et non dans la seule BU « propriétaire » des documents, est primordiale



Offre documentaire

A distance : focus sur 1/ l'offre en ebooks, 2/ les stats de la documentation @

- Ebooks (+ de 63 000) : politique volontariste de développement de l'offre, notamment à destination du 1^{er} cycle.

NB : dépend aussi de l'offre éditoriale

- Doc @ : forte augmentation des consultations, + 28% par rapport à 2019



Offre documentaire

**A distance : focus sur 1/ l'offre en ebooks, 2/
les stats de la documentation @**

Quels enseignements ?

Usage de la doc@ renforcé à la faveur de la crise :
meilleure connaissance « forcée » de l'offre et
émergence de nouveaux besoins

Retour au « monde d'avant » ?

Non : offre ebooks (et + largement @) à renforcer
tout en continuant à « sanctuariser » une offre
papier qui n'a pas d'équivalent @

Attention : moyens financiers en tension !



Usagers : focus sur 1/ la bascule vers la FAD, 2/ la lutte contre la désinformation

- En 2020, 62% du public formé l'a été à distance (synchrone ou asynchrone). Le nombre d'usagers formés (16 223) a certes baissé mais a pu se maintenir à un niveau élevé grâce à la FAD

- Guide en ligne des ressources fiables sur la Covid-19 : + de 19 000 vues en 2020

<https://bu.univ-amu.libguides.com/covid-19>



**Usagers : focus sur 1/ la bascule vers la FAD,
2/ la lutte contre la désinformation**

Quels enseignements ?

**FAD plus efficiente dans certains cas ; rôle
essentiel et réaffirmé des BU dans la lutte contre la
désinformation et la construction d'un esprit
critique et citoyen**

Retour au « monde d'avant » ?

**Non : capitaliser sur la FAD, à maintenir et accroître
dans l'offre de formation**



Personnels : focus sur la même bascule vers la FAD

- En 2020, le volume de formation continue s'élève à 2800 h, soit 2,2 jour/agent (2019 : 3,8j/agent). 50% de ces formations ont été suivies à distance.
- Contexte : nombre inédit de sessions à distance proposées par les organismes de formation + volontarisme des personnels pour mettre à profit une période d'inactivité forcée



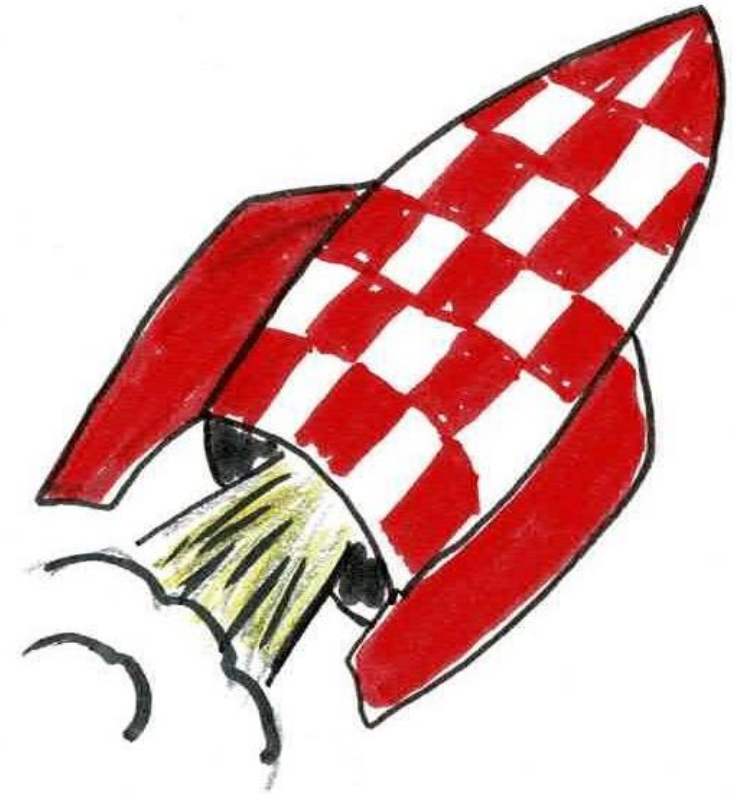
Personnels : focus sur la même bascule vers la FAD

Quels enseignements ?

Adaptabilité + besoin ininterrompu de formation continue pour les métiers des bibliothèques

Retour au « monde d'avant » ?

Non : capitaliser sur la FAD, pour un meilleur accès la formation continue pour toutes les catégories de personnels



Sur place : la « ½ BU »

- Espaces publics des BU reconfigurés : sens de circulation, plexiglas, zones de quarantaine des ouvrages...
- Fermeture des salles de travail en groupe et des espaces de convivialité et détente
- Fonctionnement de la BU circonscrit dans ses « fondamentaux » : fourniture de documents, places de travail.



Sur place : la « ½ BU »

Quels enseignements ?

Perte d'identité

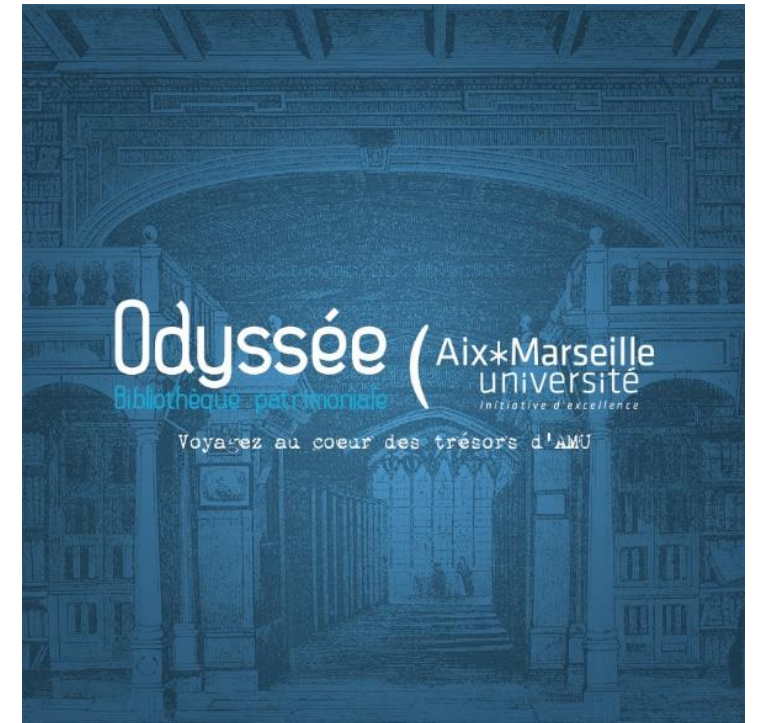
Retour au « monde d'avant » ?

Oui : maintenir et renforcer tout ce qui fait de la BU un lieu social et culturel, car cela correspond aussi (et plus que jamais) à un besoin des étudiants.



A distance : focus sur 1/ Odyssée 2/ « Trésors des BU »

- Odyssée, bibliothèque numérique patrimoniale d'AMU : en 2020, mise en ligne de la millionième page + du centième manuscrit + enrichissement résumés et notices
- « Trésors des BU » : finalisation de l'exposition physique et virtuelle, en attendant sa présentation fin 2021



A distance : focus sur 1/ Odyssée 2/ expo « Trésors des BU »

Quels enseignements ?

Ambition culturelle des BU non affaiblie par la crise, la culture doit rester dans les priorités ; pertinence d'une offre (depuis plusieurs années) de patrimoine scientifique en ligne

Retour au « monde d'avant » ?

Oui : ambitions culturelle et patrimoniale réaffirmées et en phase avec les priorités de la gouvernance



Personnels : travail sur place, télétravail, hybridité

Travail sur place : des personnels un peu seuls sur les campus ?

- Concerne les périodes spécifiques de juin-juillet 2020 (« déconfinement ») et octobre-décembre 2020 (« confinement n°2 »)
- Des adaptations permanentes (guichets de prêt/retour, réservations de places de travail, jauges à 50%, etc.) dans une ambiance parfois « fantomatique »



Personnels : travail sur place, télétravail, hybridité

**Travail sur place : des personnels un peu
seuls sur les campus ?**

Quels enseignements ?

**BU « repère » et « refuge » : grand motif de fierté
mais avec quelques tensions et un besoin fort de
reconnaissance**

Retour au « monde d'avant » ?

**Oui : les BU font partie d'un écosystème sur les
campus**

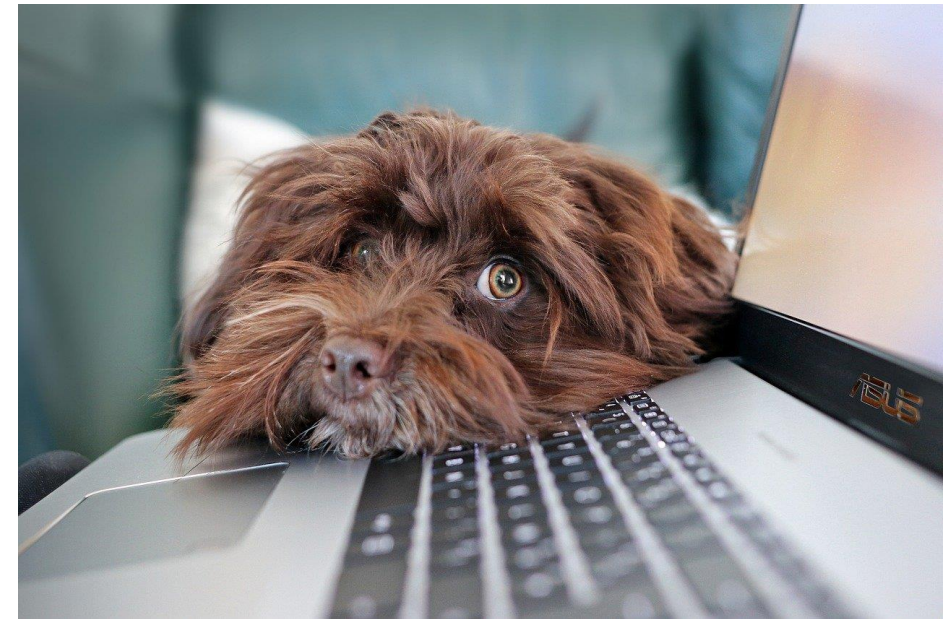


Personnels : travail sur place, télétravail, hybridité

Le télétravail : ce n'est pas pour les personnels des bibliothèques ?

- Le télétravail « de crise » a concerné une part importante des personnels, hors Magasiniers durant le 1^{er} confinement (ce qui mérite d'être interrogé pour l'avenir)
- L'élargissement du télétravail « réglementaire » lancé en novembre 2020 a rapidement positionné le SCD parmi les services les + demandeurs

Rappel : le SCD avait « expérimenté » le télétravail dès 2019



Personnels : travail sur place, télétravail, hybridité

**Le télétravail : ce n'est pas pour les personnels
des bibliothèques ?**

Quels enseignements ?

**Métiers parfois mal connus et stéréotypés... même si oui,
enjeux forts du présentiel (ouvertures très larges des BU)**

Retour au « monde d'avant » ?

**Non : repenser les activités télé et non télétravaillables
ainsi que les outils collectifs de travail => vers un GT
interne au SCD pour une réappropriation collective**



Personnels : travail sur place, télétravail, hybridité

Exercice réalisé en équipe de direction élargie le 18/09/20 :

« retour sur la période de confinement » - un mot clé plutôt négatif



La question du « sens »

Rôle et place des bibliothèques dans l'université et dans la société

« Ma résidence secondaire est la bibliothèque »

« C'est un lieu de savoir mais au-delà c'est un espace humain »

« Je me réfugie à la bibliothèque qui me fait oublier l'ambiance triste de ma chambre d'étudiant »

« La BU est un facteur déterminant de la poursuite de mon cursus »

« Pour moi, c'est vital d'y avoir accès »

« J'espère que la BU restera ouverte car cela est nécessaire à la santé mentale des étudiants »



La question du « sens »

Rôle et place des bibliothèques dans l'université et dans la société

Quels enseignements ?

Valeur ajoutée et « utilité » des bibliothèques davantage reconnue et partagée

Retour au « monde d'avant » ?

Non : rôle social et sociétal définitivement légitimé

La BU n'est « pas qu'un » lieu de travail, d'étude et de recherche



Evolution des métiers et des compétences

- **Tout ce qui a été dit précédemment (entre autres : développement des services et usages distants, développement du travail hybride) bouscule les métiers et les compétences**
- **Dans tous les cas, la crise sanitaire interroge en profondeur l'identité métier et la représentation que s'en fait le collectif mais aussi que s'en font les tutelles et les usagers**



La question du « sens »

Evolution des métiers et des compétences

Quels enseignements ?

À certains égards, la crise catalyse des évolutions déjà en germe, à d'autres égards elle rebat les cartes et ouvre des perspectives nouvelles

Retour au « monde d'avant » ?

Non : évolution des contours du métier et déplacement des compétences, ce mouvement devra s'accompagner d'un plan de développement des compétences



Perspectives

- **Vers un « retour à la normale » (définitif ?) en septembre 2021 après 1 an ½ de crise, d'ouvertures restreintes et d'adaptations permanentes**
 - **Inspection du SCD (IgéSR) en juin 2021 : une première depuis la fusion des universités d'Aix-Marseille**
 - **Enquête de satisfaction usagers LibQual+ en nov-déc 2021 : troisième du genre depuis la fusion (après 2015 et 2018)**
- Poser les bases d'un nouveau projet de service à construire collectivement en 2022 :**
- **En résonance avec « l'anniversaire » des 10 ans de la fusion**
 - **Et avec la projection de l'établissement dans le nouveau contrat**

That's all Folks!

Merci de votre attention !