

BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE D'ANGERS & ARCHIVES

OBJECTIFS 2016

Organisation et objectifs
Méthodes
Groupes métiers / Groupes projets

ORGANISATION ET OBJECTIFS 2016

2 types de groupes transversaux

Groupes « Métiers » / avec responsabilités transversales, fonctionnant en micro-projets successifs
Groupes « Impulsion » / avec une durée de vie limitée et des objectifs ciblés

GROUPES MÉTIERS TRANSVERSAUX

Caractéristiques

- Participation inscrite dans les profils de postes
- Fonctions structurelles et partagées entre les bibliothèques
- Concerne les secteurs en évolution, les secteurs stables impliquant moins de coordination.

Organiser les groupes métiers : objectifs 2016

- consolider et simplifier progressivement l'architecture des groupes métiers
- mieux préciser leurs objectifs et leurs projets en 2016

Services et communication

- FORIU : relation à l'utilisateur [nouveau]
- FORMUS + tutoriels en ligne [fusion]
- Ubib + Réponses en ligne [fusion]
- Communication + Valorisation en ligne + comm' interne et intranet [fusion]

Les collections et la fourniture de documents au service des utilisateurs

- TER : Transferts et réservations
- PEB
- Dune + STAR [fusion]
- GAF : Archives et fonds spécialisés
- Valorisation physique
- Livres numériques & VOD

Mieux être au travail et évolution des compétences

- Mieux
- BIBA + : formation continue
- Plannings

Support et infrastructures

- Miss'num
- GAME : aménagements BB et STS
- Audiovisuel

Supplément d'âme

- GIF

GROUPES IMPULSION : PROJETS EN COURS

Groupes transversaux projets à durée limitée

- Prêt de matériels
- Prêts de salles

Projets 2016 par bibliothèque

- Collections N1 BU Saint Serge
- Magasins Belle Beille : repoussement et braderie pilon BB et STS

METHODES 2016

2013-2015 : Apprendre et introduire des méthodes de travail plus participatives à l'aide de projets menés en petits groupes associant toutes les catégories de personnels des deux BU.

2016-2018 : Consolider métiers et compétences et introduire des méthodes de travail associant de manière systématique l'observation du comportement réel des utilisateurs/trices en amont et en aval de l'action et en apprenant à mieux connaître les attentes et besoins de nos communautés.

■ PRINCIPES DIRECTEURS

La bibliothèque doit être **utile**, c'est à dire répondre à des besoins individuels et collectifs, **facile à utiliser** et être **connue et appréciée** pour cela.

La qualité globale perçue par l'utilisateur est celle du point le plus faible auquel il est confronté : un excellent service et une collection exceptionnelle peuvent être gâchés par un bâtiment sale et négligé. Des lieux magnifiquement tenus laisseront une mauvaise impression à un utilisateur/trice qui y serait reçu(e) sans humanité ni écoute. Une excellente formation sera gâtée par des services web insuffisants.

Un service bien conçu centré sur l'utilisateur répond à quelques principes simples :

- 1 | Garder à l'esprit que nous ne sommes pas nos usagers : la bibliothèque est faite pour eux, pas pour nous ;
- 2 | Ne pas considérer que l'usager est « défectueux » et devrait être changé ;
- 3 | Faire de la recherche sur les usages pour les observer plutôt que de les deviner ou les contraindre ;
- 4 | Construire de l'empathie ;
- 5 | Proposer une bibliothèque facile à utiliser plutôt que tape à l'œil ;
- 6 | Tendre vers l'universel et penser les services pour qu'ils puissent être utilisés par vieux et jeunes, valides ou non, sans effort physique (tant pour les utilisateurs qu'en interne) ;
- 7 | Faire des choix conscients et délibérés ;
- 8 | Penser de manière globale tout ce qui peut avoir un impact positif ou négatif sur l'expérience vécue par l'utilisateur/trice. S'assurer que tout changement va dans la bonne direction et changer de cap si nécessaire.

Ces principes ne sont rien si chacun n'incarne pas et ne promeut pas les valeurs du service public et une philosophie commune de ce qu'est un « bon service ».

Le travail commencé en 2015 a permis d'établir que la majorité d'entre nous adhère à nos :

■ VALEURS DU SERVICE

- 1 | Écouter de manière ouverte et sans préjugés les demandes des utilisateurs/trices et identifier leurs besoins.
- 2 | Toujours apporter une réponse à un/e utilisateur/trice et suivre sa demande de manière personnalisée jusqu'à résolution.
- 3 | S'engager collectivement pour rendre un service de qualité à chaque utilisateur/trice. A chacun d'apporter ses compétences et de rechercher celles des autres.
- 4 | Contribuer à ce que chaque utilisateur/trice trouve une place correspondant à ses besoins et établisse une relation respectueuse et conviviale aux autres.
- 5 | Faire vivre ses engagements, connaître ses limites et analyser ses erreurs pour faire évoluer ses pratiques.

GROUPES TRANSVERSAUX MÉTIERS

SERVICES ET COMMUNICATION					
NOM DU GROUPE	Qui		Quand	Pourquoi	Priorités 2016
	Coordonne	Participe			
FORIU	NaCl	NK, + à déterminer // travail avec équipes BB/STS	6 réunions par an Ateliers pratiques en petits groupes juin 2016	Faire vivre la philosophie de service au quotidien Coordonner les actions liées à la personnalisation de l'accueil et à la régulation des usages	<ul style="list-style-type: none"> - sensibiliser chacun aux enjeux de la communication interpersonnelle dans la relation avec le public - favoriser l'évolution et le mûrissement "individuel" des pratiques - consolider les dispositifs d'accueil des différents publics : Affluence, Lycéens, JPO, visites, Infocampus, rentrée en associant l'ensemble des équipes concernées - préparer des mises en situation permettant de renforcer l'empathie
FORMUS	MP	RV, CF, NG, MxSz, IV, MFA, VF	6 réunions par an + journée	Coordonner les actions de formation des usagers et la production d'outils pédagogiques en ligne en recherche et gestion d'informations	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluation formative - Pédagogie participative et active - Évaluer et faire évoluer supports en ligne - Formation individuelle et à la carte : ateliers
UBIB + REPONSES EN LIGNE	NK	Équipe ubib + équipe réponse en ligne	5 réunions/an	Coordonner le service de réponses en ligne et unifier outils de suivi	<ul style="list-style-type: none"> - Réfléchir à utilisation outil de suivi réponses commun pour tous les réponses en asynchrone, en respectant les circuits qui fonctionnent bien. - Suivi de la qualité de réponse - Stands de valorisation
COMMUNICATION + VALO EN LIGNE	NaCl [stratégie], NK, SG, AMP [programmation], EJ [images]	Selon projets	1 réunion par mois, calendrier annuel + journée comm'	Coordonner la communication sur tous supports, dans et hors BUA <ul style="list-style-type: none"> - affichages occasionnels - intranet et comm' interne - brochures - production de contenus éditorialisés site BU + réseaux sociaux - photographies - standard 	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer lien avec politique de communication UA - Régularité des réunions - Travail en lien avec projets des autres groupes sur dimension communication interne et externe - Renforcer lien Valo physique et animation espaces - Diffusion culture commune dans les autres groupes - Audit des outils de communication papier et contenus communication en ligne - Signalétique collection STS - Programmer les opérations de communication 2016 et planifier la mise ne place (Affluence, lycéens, rentrée, fermetures estivales, etc.) - Fusion avec valo en ligne

COLLECTIONS ET FOURNITURE DE DOCUMENTS AU SERVICE DES UTILISATEURS					
NOM DU GROUPE	Qui		Quand	Pourquoi	Priorités 2016
	Coordonne	Participe			
TER	FD	FC, ES, CD, CC,	2 à 5 réunions/an	Assurer la traçabilité et le suivi des demandes de transfert, réservations, retards	<ul style="list-style-type: none"> - étudier le fonctionnement des nouveaux droits de prêt et corriger les éventuels dysfonctionnements - ajuster les procédures de suivi de l'activité circulation - dresser le bilan du nouveau dispositif - formuler des propositions à transmettre au GT Com / rentrée 2016 droits de prêt
PEB	MxSz	LP, PL, NH, Maryse P	3 réunions/an	Assurer la continuité du service et gestion transversale du suivi des demandes	<ul style="list-style-type: none"> - Consolider la mise en place et le fonctionnement du PEB comme service transversal - Réviser et mettre au propre toutes les procédures liées au PEB (hors Aleph, fait) - Établir un bilan qualitatif de la fourniture de documents via les PEB et de la dématérialisation.
DUNE / STAR	MxSz	NG, NR, AMP, NaCl	3 réunions/an	Coordonner la diffusion de travaux d'étudiants sur DUNE et des thèses sur STAR	<ul style="list-style-type: none"> - Communication externe DUNE et STAR - Améliorer le workflow scolarité + CGU - Assurer le suivi statistique - Formation métadonnées STAR
GAF	FH, NaCl, FC	FC, LC, LLG, MxSz, EB	8 réunions/an + 1 journée	Coordonner les activités du service archives et liées aux collections de fonds spécialisés	<ul style="list-style-type: none"> - Consolider le service archives administratives - Dématérialisation photothèque UA et plans DPI - Formaliser état des fonds spécialisés - Terminer rétroconversion Calames CAF (projet ABES) - Valorisation fonds spé en Galerie Haute - Journée BDIC
VALO PHYSIQUE	MP	B + C volontaires (de 5 à 12 personnes)	4-5 réunions /an	Coordonner les actions de mise en valeur des collections dans les espaces et l'organisation des animations SUMMPS et SUIO	<ul style="list-style-type: none"> - Matériel, mobilier, scénographie : retravailler l'organisation de la valo dans l'espace. - Travailler le lien avec la communication externe et interne
LIVRES NUMERIQUES-ET VOD	MP	GL, XM, CB, VT, MxSz	2-4 réunions/an + formation veille + lancement VOD	Coordonner la mise à disposition de liseuses Valorisation contenus électroniques (e-books et VOD)	<ul style="list-style-type: none"> - Valorisations thématiques avec acquéreurs - Veille sur l'offre de monographies en ligne et tests ciblés avec évaluation usages - Implanter + valoriser offre VOD Arte

MIEUX ÊTRE AU TRAVAIL					
NOM DU GROUPE	Qui		Quand	Pourquoi	Priorités 2016
	Coordonne	Participe			
MIEUX	NK	A définir CHSCT + SUMPSS + LEEST	REP + ateliers pratiques prévention TMS	Promouvoir ce qui favorise le mieux être au travail : ergonomie, organisation, dans contexte d'augmentation de l'âge moyen et de stabilité de l'équipe.	- Associer l'ensemble de l'équipe à la définition du périmètre - Identifier priorités - Définir le plan d'actions 2017-2020
BIBA+	NK	A définir	5/07	Coordonner la formation continue « en interne » et accompagner les suivis personnalisés	- Organiser le BIBA+ Camp du 5/07 - Faciliter déploiement nouveau plan de formation UA
PLANNINGS	NaCl	EB, KF, MQ	3 réunions	Organiser les plannings annuels et suivi de Chronotime et Plabi	- Implantation Chronotime - Suivi Plabi (lien Chronotime/Zimbra) - Samedis - Maj gestion du temps règles UA

SUPPORT ET INFRASTRUCTURES					
NOM DU GROUPE	Qui		Quand	Pourquoi	Priorités 2016
	Coordonne	Participe			
MISS'NUM	FD	MQ, CC, AMP, CB, IV, NaCl + DDN SUN JJP + DDN SAMI	2 réunions/mois + point mensuel DDN + CDC et HE	Mettre les outils informatiques au service des usages	- Suivre les projets à dimension technique, notamment évolution outils Drupal, Aleph, EZProxy, autres. - faire évoluer les interfaces BUA par itérations (changements successifs) expérimentales Ux
GAME	MxSz + FD	NB + CB + ES + FC	Selon projets	Faciliter le suivi des projets liés aux espaces Préfigurer les nouveaux aménagements des 2 BU Assurer une veille sur les besoins de maintenance	- assurer le suivi courant des espaces - participer au projet carrés groupes niv1 STS dans sa dimension Ux et répartir le mobilier libéré - porter le projet d'été "Ma BU se fait une beauté 2016" - retouches accueil BB - Électrification tables BB
AUDIOVISUEL	NK	EJ + PR		Coordonner la production de photographies et contenus vidéos courts sur le site web BU Faire évoluer l'installation AV	- Webdoc CAF - Faisabilité rénovation système audio Belle Beille - participation au projet prêt de matériel

SUPPLÉMENT D'ÂME					
NOM DU GROUPE	Qui		Quand	Pourquoi	Priorités 2016
	Coordonne	Participe			
GIF GROUPE D'INTERVENTION FESTIVE	MP	BLC en fonction support, + selon projet, volontaires uniquement	Temps forts de l'année : rentrée, Campus Day, fêtes traditionnelles dans leur dimension « laïque »	Entre communication et animation, faire de la bibliothèque un lieu de vie convivial, qui propose une expérience exceptionnelle et mémorable : événements décalés, surprenants, qui créent du lien social et des souvenirs.	Préciser objectifs, philosophie, méthodes et fonctionnement du groupe Déterminer des événements récurrents qui permettent de ritualiser des petits temps « Waow » mars 2016 : Escape game test grandeur nature mars 2016 : concours d'éloquence (prix BUA) mars 2016 : temps des lapins chocolat 8 juillet 2016 : Cyclo biblio Angers Loire Campus septembre 2016 : Campus day Noël 2016 : sapins, thé de Noël

GROUPES IMPULSION : LANCEMENT DE PROJETS OU ACTIONS

NOUVEAUX SERVICES					
NOM DU GROUPE	Qui		Quand	Pourquoi	Livrables 2016
	Coordonne	Participe			
PRÊT DE MATÉRIEL nom de code MATOS	CF		Janvier-septembre 2016	Accroître l'offre de ressources en prêt Mesurer la soutenabilité de ce nouveau service	Mettre en production le service mi-mars 2016 [après migration Drupal site web] Plan de communication sur le service Équiper les matériels, élaborer modes d'emploi Aménager espaces de stockage Tester l'usage des matériels par les utilisateurs Définir périmètre de l'accompagnement « technique » Évaluer usure et vieillissement des matériels
PRÊT DE SALLE(S)	CF	Appel à volontaires	Avril-septembre 2016	Gérer la rotation des espaces à valeur ajoutée et suivi équipement	Établir avec Amandine Franval règles usages salle Burgess Définir lieux concernés / usages / utilisateurs / système
Collections N+1 STS	SC	Stagiaire G. Diaz	Février-mai 2016		Repoussement été 2016 Répartition du suivi des secteurs
Collections Magasin BB	MxSz		Février- septembre 2016		Repoussements Organisation braderie 2016 Campus Day

NOTES
