

## REPONDRE EN LIGNE : ETUDE D'IMPACT SUR LA MISE EN ŒUVRE DE LIBANSWERS A LA BUA

### > Profil stagiaire

DCB31

### > Durée

4 mois de septembre à décembre 2022

### > Contexte

Dans le cadre de son projet de service, la BUA a renforcé sa stratégie de réponse en ligne multicanal : depuis fin 2020, dans le cadre du déploiement de l'outil SAAS Libanswers et libchat via le réseau ubib, elle a progressivement déployé des formulaires de contact gérés via libanswer pour traiter tous les workflows de réponse en ligne : questions pratiques, réservations, prise de rendez-vous bibliographique et demande de documents.

En plus du travail de back-office, le site web mis en place début 2021 encourage un recours accru aux interactions dématérialisées dès lors qu'un usager rencontre une difficulté (non-réponse après une requête sur le catalogue, consultation de ressources numériques).

La mission principale du stage serait de proposer à un.e conservatrice/teur stagiaire une série d'évaluations qualitatives (entretiens, enquête) et quantitatives (analyse des données collectées en 2021 et 2022) des usages actuels du service de réponse en ligne par la communauté universitaire (étudiants et enseignants chercheurs) en y associant des personnes volontaires de l'équipe et en en assurant la synthèse de manière collective. Le stage consistera aussi à travailler sur une quantification du travail invisible qu'entraîne pour les agents la formalisation d'un workflow de demande de documents où l'arbitrage PEB/Achat est désormais du ressort de la bibliothèque et non de l'utilisateur, et d'approfondir la perception par les usagers de ce service remanié.

Une mission secondaire, plus axée management, consistera à explorer des dispositifs d'observation des réunions d'équipe, en ciblant celle du groupe chargé de coordonner la demande de documents, en vue d'en améliorer l'efficacité.

### > Missions

Sous la responsabilité de Nathalie Clot, directrice de la BUA, et en collaboration avec Nadine Kiker, il sera demandé à la personne en stage :

- Mission principale : Evaluer de manière qualitative les usages des dispositifs de réponse en ligne mis en place par la BUA
  - Concevoir et effectuer des entretiens qualitatifs avec le public et les professionnels et d'en assurer la transcription partielle
  - Concevoir un dispositif d'analyse partagé d'indicateurs
  - Réaliser des observations de type test d'utilisabilité ou audit d'accessibilité, en associant les personnels des deux BU
  - Préparer et animer plusieurs réunions de synthèse
- Mission secondaire Mettre en œuvre et faire évoluer le cas échéant un dispositif d'observation des réunions d'équipe pour les améliorer

- Prendre connaissance des différents types de réunion d'équipe
- Tester une grille d'observation et de restitution et la faire évoluer le cas échéant
- Tester grandeur réelle le dispositif proposé sur l'ensemble des réunions du groupe coordonnant la réponse aux demandes de documents qui seront organisées pendant la période et sur une ou deux réunions de l'équipe de direction.
- Proposer un retour sincère sur son vécu « subjectif » de l'exercice proposé
- Participer à la vie du service
  - Participer à l'accueil du public à la BU Saint Serge 4h/semaine.
  - Participer au travail courant de l'équipe de direction (participation aux réunions de direction hebdomadaires).
  - Participer aux réunions hebdomadaires de l'équipe du site et aux ateliers d'échanges de pratiques d'accueil et de supervision.
  - De participer à l'accueil de collègues lors d'une journée BUapro mi-décembre.

## > Conditions d'exercice

Le lieu de stage sera à la BU Saint Serge, en centre-ville. Un vélo de service pourra être mis à disposition pour les déplacements éventuels.

Un bureau partagé, un poste informatique portable et un téléphone seront mis à votre disposition ainsi qu'un accès total aux outils de collaboration numérique de l'UA. Votre semaine de travail sur la base de 35h peut être organisée sur 4,5 jours et certaines activités proposées sont compatibles avec du télétravail occasionnel dans le respect des règles en vigueur à l'université d'Angers.

## > Profil recherché

Pour mener à bien les missions qui vous seront proposées vous devez avoir :

- de l'intérêt pour l'animation de réunion, la co-construction et les dispositifs participatifs et l'envie de vous essayer à les pratiquer dans des contextes variés au service d'un objectif précis
- de l'intérêt pour les méthodes d'analyse de corpus textuels et de données d'usages quantitatives
- une bonne capacité à travailler en équipe, et à organiser de manière autonome votre temps de travail
- un bon esprit de synthèse et la capacité à rendre compte de l'avancement de votre travail, de vos idées et de vos besoins.

## > Contacts

Nathalie Clot

Nathalie.clot@univ-angers.fr

02 44 68 80 65