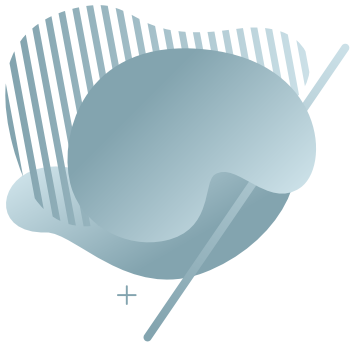
Les BIBLIOTHÈQUES

Rapport d'activités

2019

Département des publics

Rédigé par :
Léa Constantin



Les chiffres clés de 2019

FRÉQUENTATION DE LA BUC

+71% **419 409** entrées

+54% **171 435** prêts

+23% **11 645** emprunteurs actifs

UTILISATION DES SERVICES

+185% **6 953** heures d'utilisation des salles de travail en groupe

+80% **3 563** documents demandés par nos usagers via le PEB

+54% **171** demandes d'édition adaptée

FORMATION DES USAGERS

+69% **1 658** heures de formation dans les cursus universitaires

+93% **5 871** étudiants formés dans leur cursus universitaire

+89% **104** heures d'ateliers hors cursus

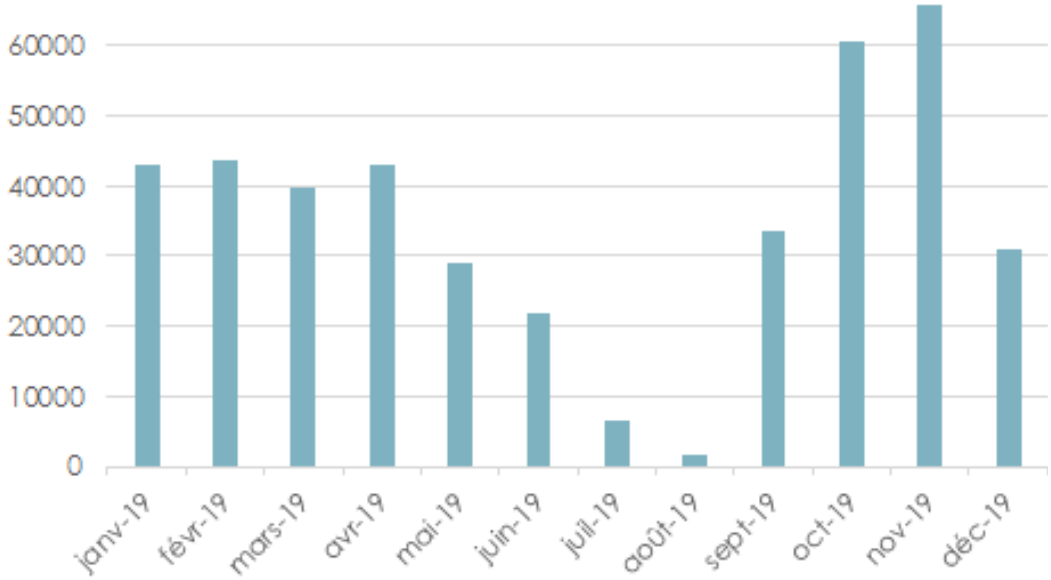
ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

-8% **1 277** questions traitées via le service Une Question ?

-14% **146** heures de rendez-vous individuels

La fréquentation de la BUC 01

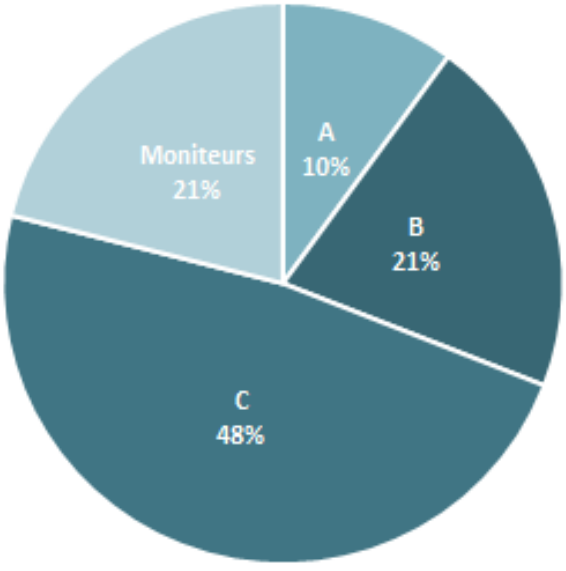
les entrées



GRAPH.1 - EVOLUTION DU NOMBRE D'ENTRÉES À LA BUC EN 2019

Après une année 2018 fortement pertubée par plusieurs semaines de fermeture, la BUC a retrouvé en 2019 un taux de fréquentation similaire à celui de 2017 avec 419 409 entrées.

Les mois d'octobre et novembre restent les plus chargés de l'année, avec une moyenne d'entrées journalières à 3 000 et 3 460 entrées, hors période de suspension pédagogique. Des pics à plus de 4 300 entrées quotidiennes sont enregistrés en 2019.



GRAPH.2 - RÉPARTITION DES HEURES DE SERVICE PUBLIC PAR CATÉGORIE DE PERSONNEL

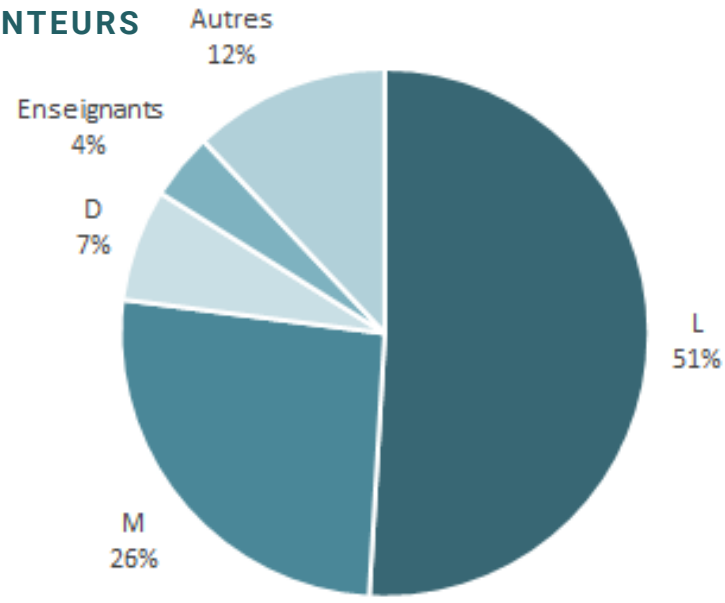
L'accueil du public s'est déroulé sur 212 jours d'ouverture, pour une amplitude totale de 2 181 heures. Au total, 63 agents et 20 moniteurs étudiants ont été mobilisés pour assurer 16 472 heures de service public.

les prêts

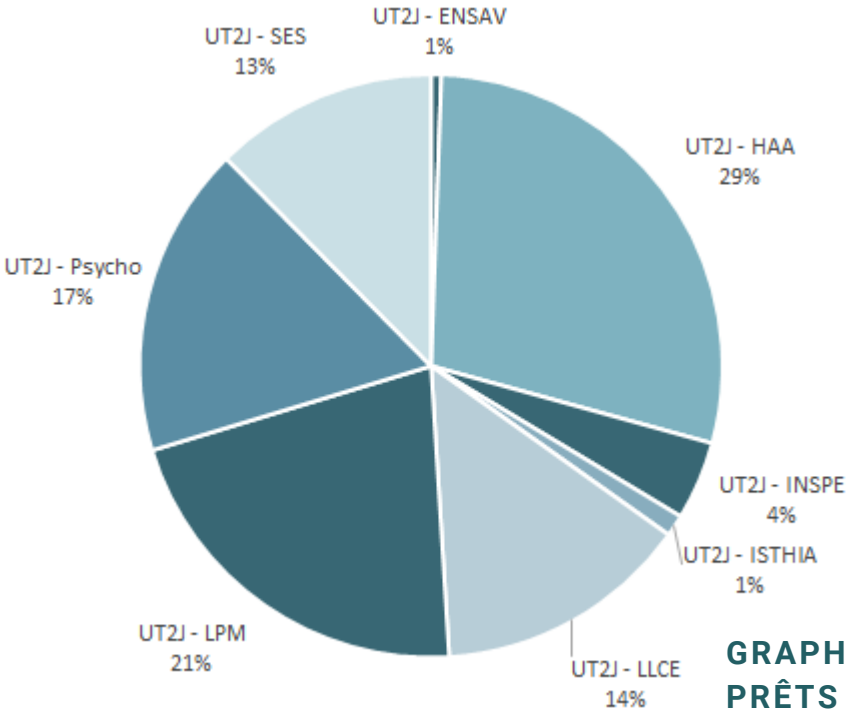
Alors que les prêts sont traditionnellement à la baisse, 2019 a vu la BUC enregistrer 171 400 opérations de prêts et 52 200 renouvellements, ce qui est similaires aux statistiques d'avant 2018.

Il est intéressant de relever la forte augmentation du nombre d'emprunteurs, avec +12% d'activité des étudiants de licence entre 2018 et 2019, qui représentent désormais plus de la moitié des utilisateurs des collections physiques de la BUC.

GRAPH.3 - RÉPARTITION DES EMPRUNTEURS ACTIFS PAR NIVEAU



Ils ne représentent en revanche que 41% des prêts, contre 34% pour les étudiants de master, 11% pour les doctorants et 8% pour les enseignants. En moyenne, un étudiant de licence emprunte 8 documents par an contre 16 pour un doctorant, et 20 pour un enseignant.



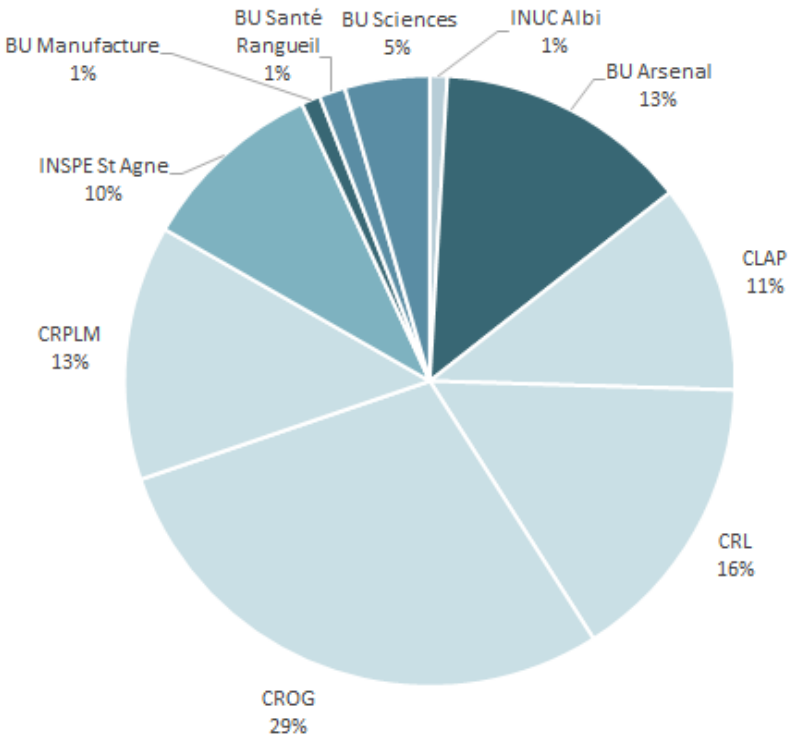
Sans surprise, les étudiants et personnels de l'UT2J totalisent 97% des emprunts de la BUC*. Les usagers de l'UFR HAA sont les plus actifs avec près de 30% des emprunts, tous niveaux confondus, alors qu'ils ne représentent que 13% des inscrits (étudiants) à l'Université.

GRAPH.4 - RÉPARTITION DES PRÊTS PAR UFR DES EMPRUNTEURS

* En cas d'appartenance à plusieurs établissements, les prêts de l'usager ont été comptabilisés comme UT2J.

la mobilité dans le réseau

Même si les prêts effectués par des usagers hors UT2J sont assez limités, il est malgré tout intéressant de noter qu'outre les usagers d'UT1 et UT3, qui représentent 73% des prêts réalisés par des usagers hors UT2J, 19% de ces emprunts sont réalisés par des usagers de l'INU Champollion à Albi.



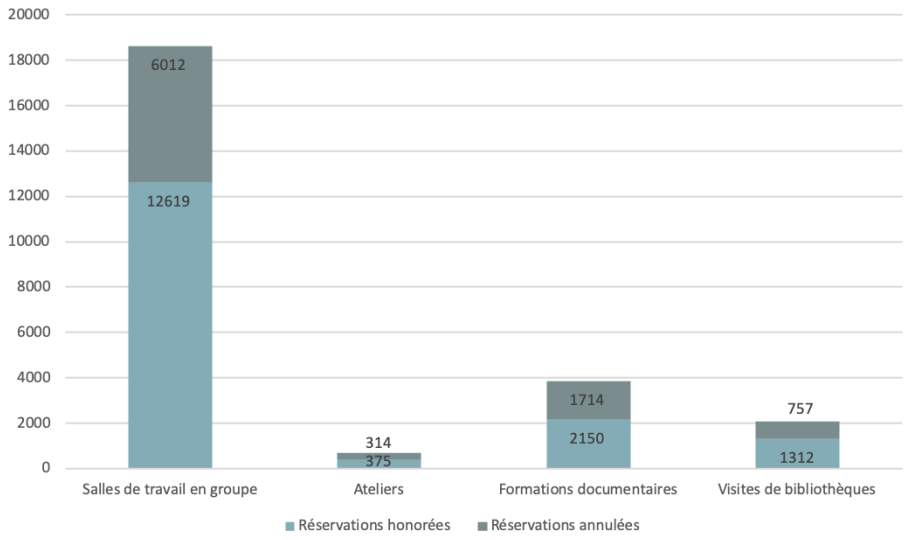
GRAPH.5 - RÉPARTITION DES RETOURS NAVETTE PAR BIBLIOTHÈQUE PROPRIÉTAIRE (TOP 10)

La mobilité des usagers entre les bibliothèques est particulièrement visible grâce aux opérations de retour des documents. Le service de navette inter-établissement a permis le dépôt de plus de 8 500 documents à la BUC, renvoyés ensuite vers d'autres bibliothèques. Cela représente environ 6% des retours totaux enregistrés en 2019 à la BUC.

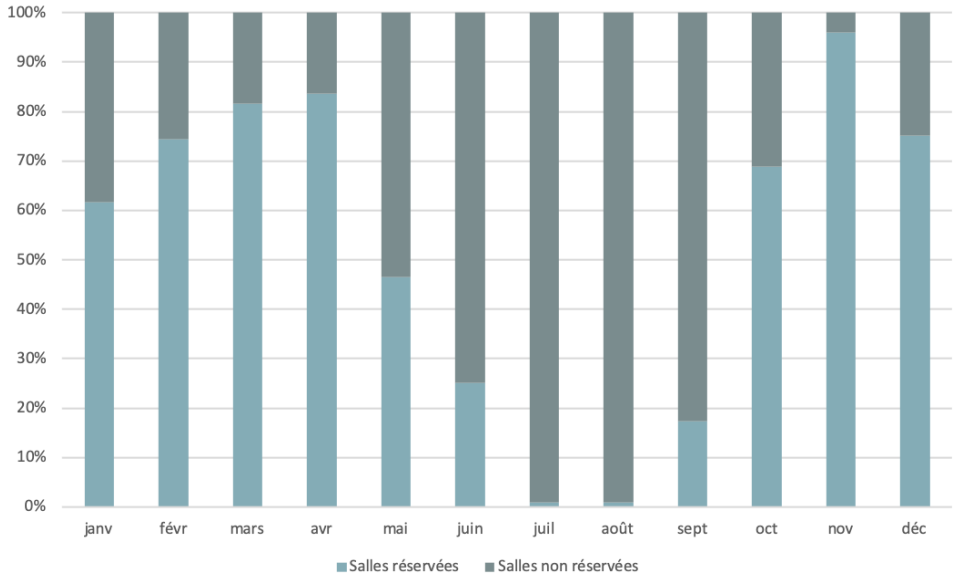
En octobre 2019 a été mis en place un système similaire au niveau du campus du Mirail, afin de permettre le retour indifférencié des documents. Plus de 5 500 documents ont ainsi transités entre les bibliothèques du campus, soit 68% des retours navette à la BUC.

L'utilisation des services 02
les salles de groupe

L'application Affluences déployée en septembre 2018 a permis d'enregistrer plus de 25 000 réservations sur l'ensemble des ressources proposées via l'application par les bibliothèques de l'UT2J en 2019.



GRAPH.6 - RÉSERVATION DES RESSOURCES DISPONIBLES SUR AFFLUENCES



GRAPH.7 - TAUX D'UTILISATION DES SALLES DE TRAVAIL EN GROUPE DISPONIBLES SUR LE CAMPUS

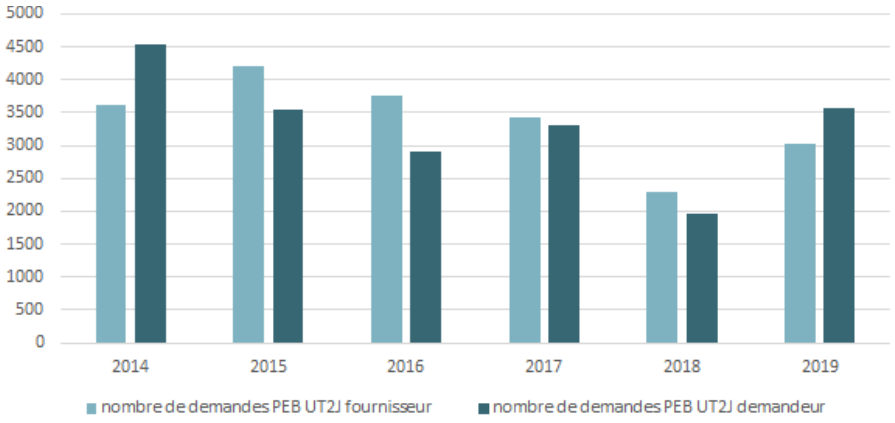
Les données obtenues via l'application permettent de mettre en valeur la saturation des espaces de travail en groupe, avec des taux d'occupation pouvant atteindre les 96% en période d'affluences.

L'application mobile permettant, outre la réservation de ressources, de consulter les horaires et l'affluence dans les bibliothèques, a enregistré plus de 100 000 visites sur l'année 2019.

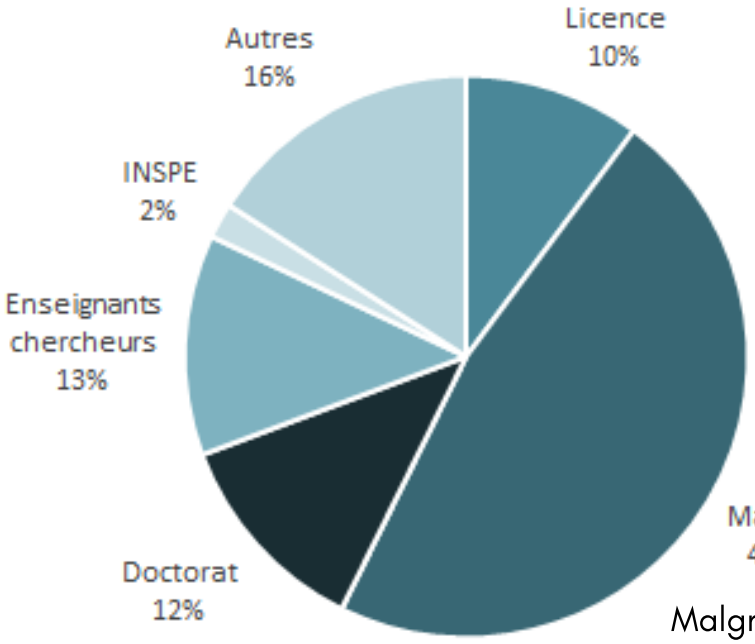
le prêt entre bibliothèques

Le Prêt entre Bibliothèques a vu son activité augmenter en 2019 par rapport aux années précédentes. Avec 3 532 demandes reçues en PEB demandeur, le service retrouve une activité proche de celle de 2015, après 4 ans de diminution des demandes.

Avec 740 demandeurs distincts, le PEB a attiré 18% d'usagers supplémentaires par rapport à 2018. Comme les années précédentes, les étudiants et enseignants de l'UFR HAA sont les plus grands consommateurs de ce service, avec 37% des demandes réalisées.



GRAPH.8 - EVOLUTION DES DEMANDES EN PEB DEMANDEUR ET FOURNISSEUR



GRAPH. 9 - RÉPARTITION DES UTILISATEURS DU PRÊT ENTRE BIBLIOTHÈQUES

Les étudiants de niveau master sont les plus gros utilisateurs du service, en augmentation de 7 points par rapport à 2018. Les doctorants sont en revanche de moins en moins nombreux à recourir au service, avec seulement 89 utilisateurs contre 140 en 2018. Cette baisse d'utilisation doit être étudiée, puisque le PEB est un service d'appui à la recherche essentiel pour les doctorants.

Malgré l'augmentation des demandes, le PEB parvient à diminuer de manière importante les dépenses du service, avec 2 180€ économisés entre 2019 et 2018 sur un budget dépensé de 4 780€ en 2018. Cette maîtrise des coûts est possible grâce aux accords de réciprocité et à une attention particulière portée aux fournisseurs de documents.

nouveau

l'édition adaptée

Lancé en septembre 2018, le service d'édition adaptée s'inscrit dans le dispositif national de l'exception handicap. Le SCD porte le pilotage de ce service au sein de l'Université et s'adresse aux étudiants et aux personnels en situation de handicap. L'objectif est de fournir aux personnes qui en ont besoin des documents sous droit d'auteur au format numérique de leur choix : pdf, epub pour liseuse, fichiers audio, etc.

2019 étant la première année pleine de déploiement du service, nous disposons de peu d'éléments de comparaison sur cette activité. Les données brutes sont malgré tout très encourageantes : 171 demandes reçues et 156 demandes satisfaites, pour 37 personnes habilitées à utiliser le service.

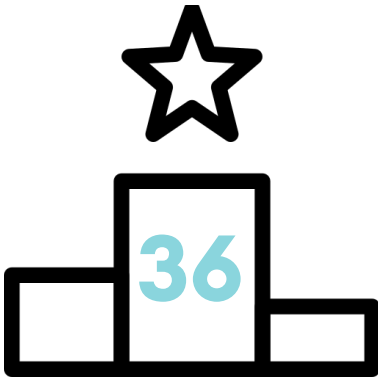
48,5%

des personnes habilitées par la médecine de prévention ou le SIMPPS ont utilisé le service

Cela représente seulement 18 personnes en 2019

MAIS

ces personnes ont effectué en moyenne 10 demandes dans l'année, ce qui correspond à la moyenne des prêts physiques

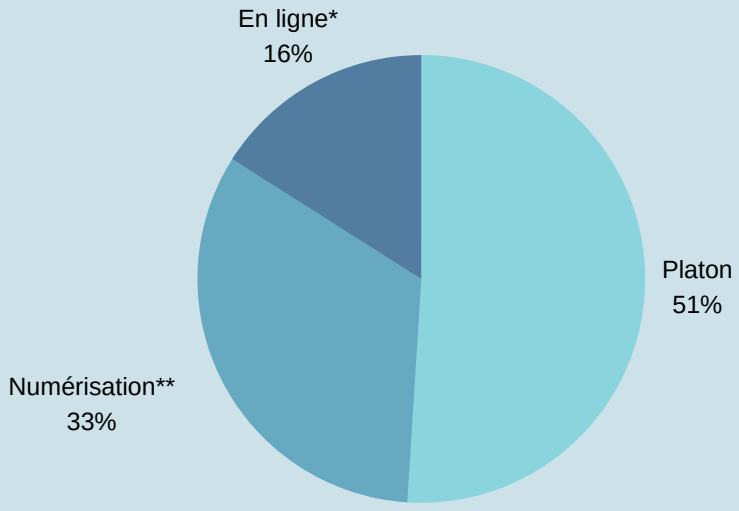


demandes dans l'année pour l'usager le plus actif

91%

des demandes ont donné lieu à l'envoi d'un document au format numérique

D'où viennent les documents ?



* Ressources numériques de l'UT2J ou libre accès sur internet
** Numérisation faite par le SICD, dont 15% de documents fournis par le PEB

La formation des usagers 03

la formation dans les cursus

La formation aux compétences informationnelles est l'un des domaines qui connaît le plus d'évolution ces dernières années. Avant de se pencher sur les chiffres, une présentation des grandes lignes du dispositif est nécessaire.

LICENCE

LPM : entre 2h et 4h de formation obligatoire type TD en L1
LLCE : entre 1h30 et 2h de formation obligatoire type TD en L1
Psycho : 2h de formation type TD optionnelle en L3
HAA et SES : visite du CROG, parcours de découverte sur tablette à la BUC et 2h de formation type TD obligatoires en L1

MASTER

Des formations entre 2h et 4h, souvent intégrées dans les cursus, en M1 comme en M2.

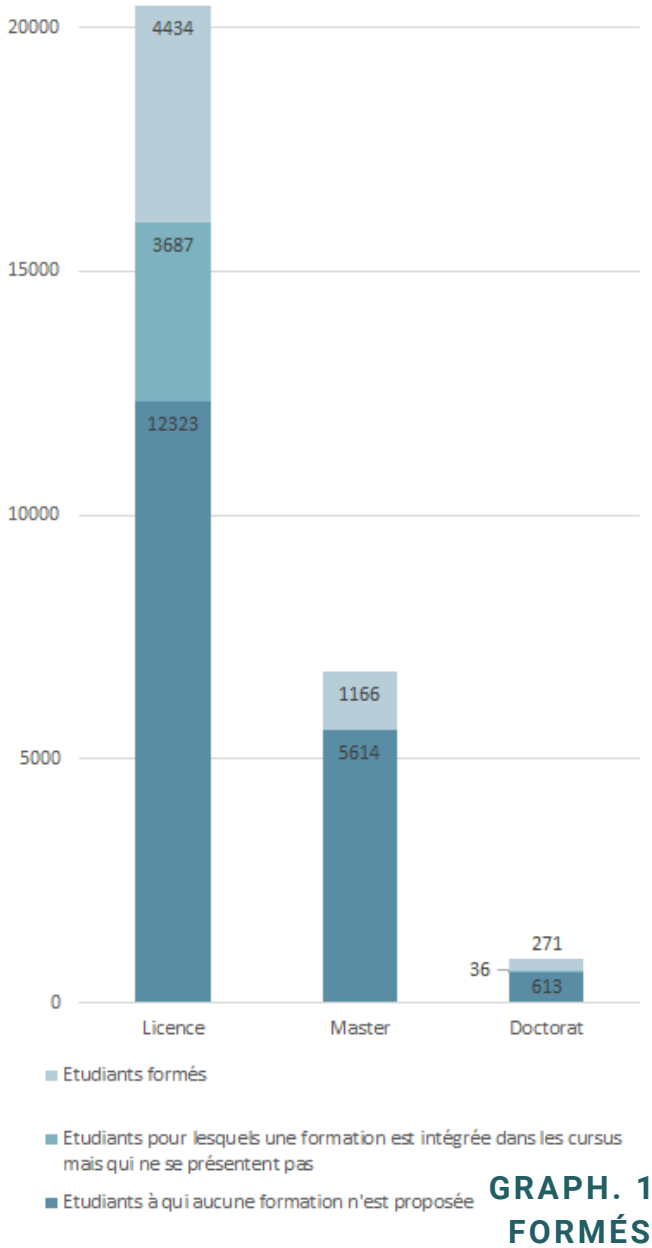
DOCTORAT

Depuis 2018, 6h de formation obligatoire doivent être suivies en première année de doctorat. Des modules optionnels sont proposés en complément dans le catalogue des écoles doctorales.

Ces dispositifs de formation s'appuient sur un référentiel de compétences. Pour chaque session de formation, les objectifs pédagogiques sont validés avec l'équipe pédagogique disciplinaire qui encadre l'UE où le SCD intervient.

Une quarantaine de formateurs intervient dans ces différents dispositifs. Afin de favoriser les échanges et le partage entre ces formateurs et pour amorcer la transition vers des dispositifs de pédagogie plus innovants et actifs, un projet de rénovation pédagogique a été porté par le pôle Référence et Formation de septembre 2018 à juillet 2019. En juillet 2019, le projet s'est clos à l'occasion d'une journée d'étude sur la rénovation pédagogique qui a permis à l'ensemble des acteurs de la formation en bibliothèque de l'UT2J de découvrir le travail réalisé et de tester de nouveaux dispositifs.
Ce projet a trouvé son prolongement avec le maintien d'un groupe de travail sur la formation des formateurs qui continue à creuser les problématiques liées au développement des compétences chez les formateurs du SCD.

public des formations



Avec 5 870 étudiants formés dans leur cursus, le SCD a presque doublé le public touché par ces formations par rapport à 2018.

Ces chiffres*, mis en perspective avec le nombre d'inscrits à l'Université (chiffres fournis par la DEEP-OVE), permettent de relever qu'environ 55% des étudiants de licence à qui des formations étaient proposées y ont participé** ; seulement 17% des étudiants de master sont concernés par des formations du SCD intégrées dans leur cursus ; 88% des doctorants en première année de thèses ont suivi les formations obligatoires du SCD.

En licence, seuls 40% des étudiants sont concernés par une offre de formation aux compétences informationnelles émanant des bibliothèques. En effet, les étudiants ne sont pas formés en L2 et rarement en L3, sauf en psychologie. Cette répartition est le résultat de la politique menée par le SCD depuis plusieurs années pour favoriser la formation des primo-entrants.

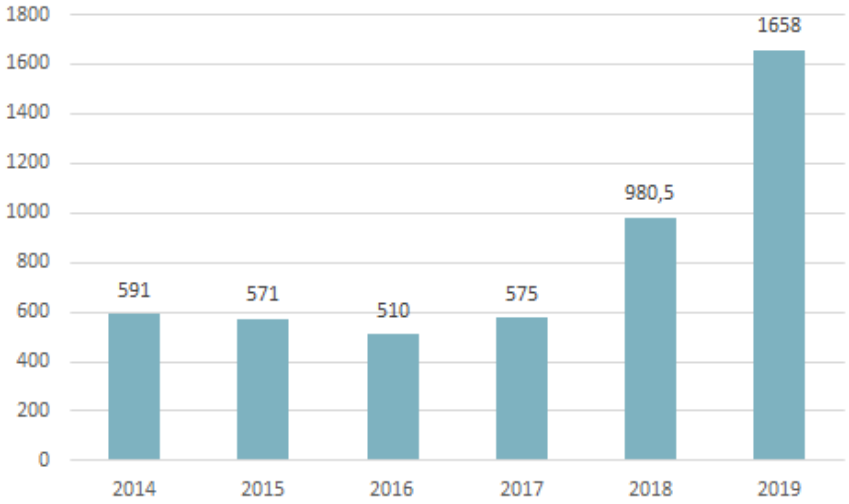
GRAPH. 10 - COMPARAISON DU NOMBRE D'ÉTUDIANTS FORMÉS ET DU NOMBRE D'INSCRITS À L'UNIVERSITÉ

Le bilan le plus nuancé est celui au niveau master, puisque seuls 17% des étudiants sont formés. Le dispositif repose surtout sur les demandes des enseignants et mérite d'être développé afin que plus d'étudiants de master puissent être formés.

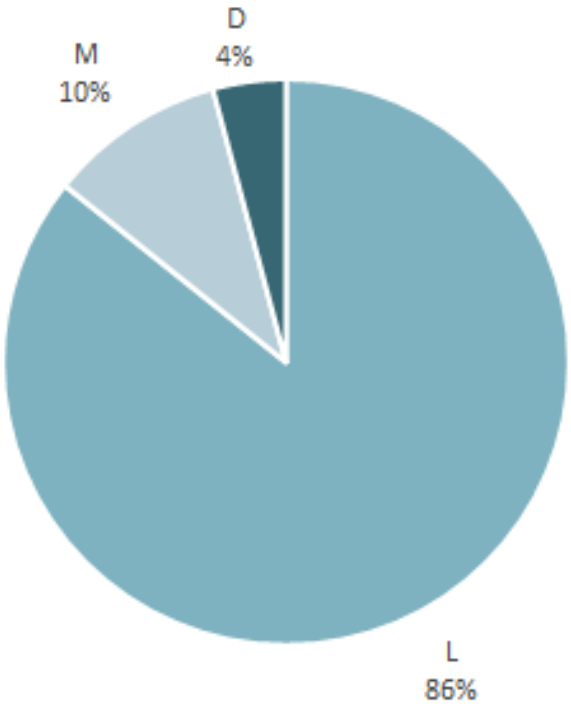
* Certaines formations se déployant sur plusieurs modules, il arrive qu'un même étudiant soit comptabilisé à plusieurs reprises. Ces mises en perspective par rapport au nombre d'inscrits sont donc à nuancer.
** La base de calcul regroupe les étudiants de L1 dans les UFR SES, HAA, LPM et LLCE, et les étudiants de L3 de psychologie

public des formations

Le SCD a organisé, tous sites confondus, 1 658 heures de formation dans les cursus. Cela représente une augmentation massive du volume de formation assuré au regard des années précédentes, avec +69% par rapport à 2018 et +188% par rapport à 2017.



GRAPH. 11 - EVOLUTION DU NOMBRE D'HEURES DE FORMATION

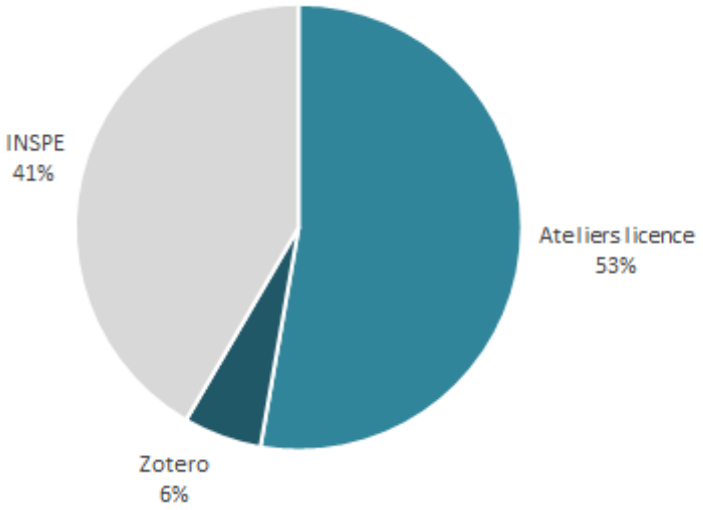


GRAPH. 12 - RÉPARTITION DES VOLUMES DE FORMATION PAR NIVEAU

Les étudiants de licence représentent 75% des formés pour 86% du volume global de formation. Un volume horaire important est ainsi consacré à l'apprentissage des compétences informationnelles pour les primo-entrants à l'Université. Environ 900h de formation correspondent au parcours pédagogique sur tablette intégré au nouveau dispositif de "Passeport documentaire" pour les étudiants de L1 SES et HAA.

la formation hors cursus

Ces dispositifs de formation dans les cursus sont complétés par une offre de formation sur inscription libre, disponible toute l'année. Cette offre prend généralement la forme d'ateliers documentaires, d'une durée pouvant varier de 45min à 2h en fonction des thématiques abordées.



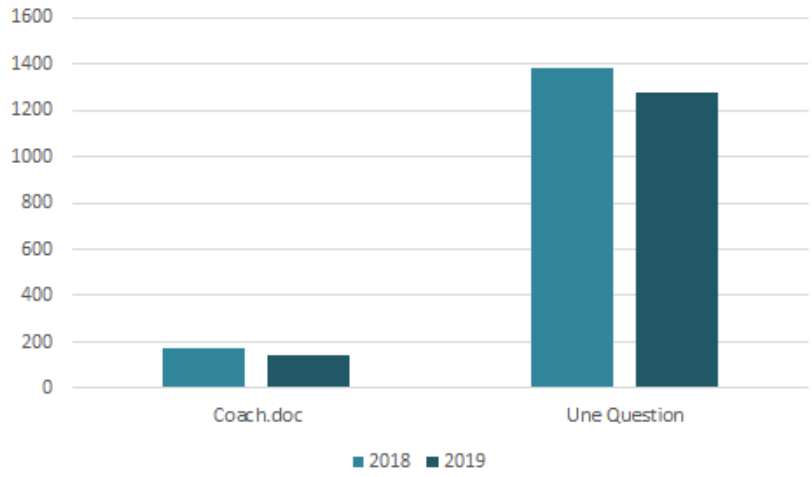
Ces ateliers ont permis de former 628 étudiants en 2019, soit 73% d'augmentation par rapport à 2018. Les étudiants formés sont majoritairement des étudiants de licence. Cette offre est complétée à l'INSPE par des formations facultatives dans le cadre de la rédaction du mémoire de fin d'études. Les étudiants de master sont ainsi fortement représentés par le biais de ces formations et des ateliers Zotero proposés en complément.

GRAPH. 13 - RÉPARTITION DES INSCRIPTIONS PAR TYPES D'ATELIERS

Ces ateliers représentent ainsi un volume de 104 heures de formation supplémentaires au sein des bibliothèques du SCD.

L'accompagnement personnalisé 04

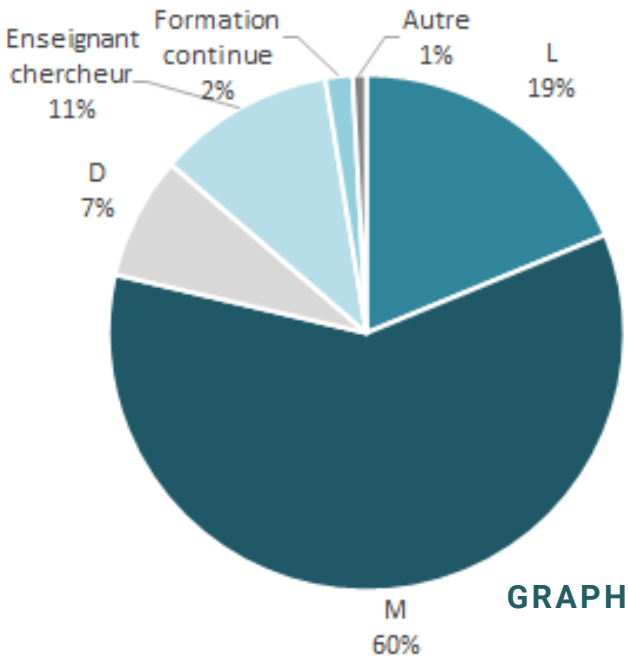
Les bibliothèques proposent depuis de nombreuses années des dispositifs d'accompagnement complémentaires aux formations documentaires par le biais de rendez-vous individuels et d'un service de référence inter-universitaire nommé Une Question.



GRAPH. 14 - EVOLUTION DE L'UTILISATION DES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT

en nombre d'heures pour coach.doc et en nombre de questions pour Une Question

Ces deux services connaissent une activité assez constante au fil des années. L'année 2019 marque une légère baisse d'activité avec -14% d'heures de rendez-vous pour Coach.doc et -8% de questions traitées pour Une Question.
Pour Une Question, cela est dû en particulier à l'augmentation importante des questions en 2018 en lien avec la fermeture de plusieurs mois des bibliothèques.



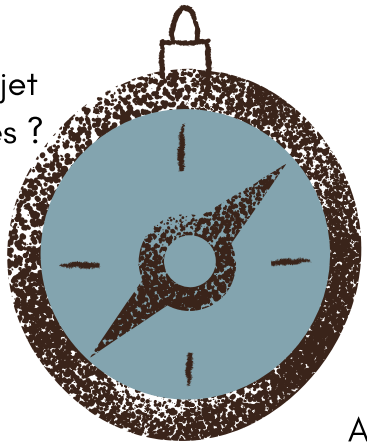
La grande complémentarité de ces services avec les services de formation est illustrée en se penchant sur le niveau d'études des usagers du service Coach.doc. Les étudiants de master sont ainsi les utilisateurs majoritaires du service, eux qui ne bénéficient qu'assez peu de formations dans les cursus.
Le questionnaire de satisfaction sur ce service montre toujours un taux de satisfaction général supérieur à 95%.

GRAPH. 15 - RÉPARTITION DES UTILISATEURS DE COACH.DOC PAR NIVEAU

Les projets menés à terme 05

De nouvelles orientations pour les formations documentaires

Journée d'étude :
L'innovation pédagogique, un projet pour les bibliothèques universitaires ?
le 1er juillet 2019



Groupe projet 2018-2019 avec participation des principales bibliothèques de l'UT2J

Création du Marathon des BU, dispositif de formation hybride pour les étudiants de SHS / SES

La "journée des quarante", demi-journée d'ateliers de travail pour les formateurs des bibliothèques de l'UT2J

Acceptation de l'appel à communication pour les Journées Nationales des Formateurs en bibliothèque 2020

Réaménagement partiel de la salle de formation SF1 de la BUC

Un Escape Game à la BU

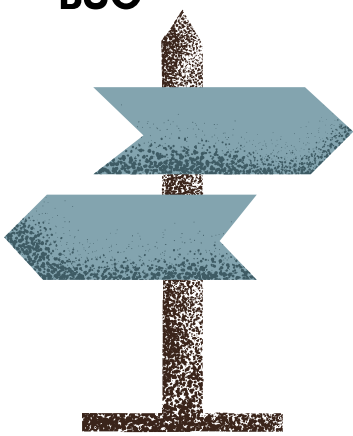
"Recherche à risque" dans le cadre de la semaine de l'étudiant 2019

2 temps de jeu
2 groupes en simultané
24 joueurs

Une nouvelle signalétique pour la BUC

Pose en 2020

Production des 108 visuels nécessaires à la nouvelle signalétique d'orientation et de situation



Création d'un groupe de travail pour réaliser les derniers choix techniques et graphiques

Lancement des travaux en janvier 2020

Remobilisation du groupe de travail initial pour choisir le mobilier et l'équipement audio-visuel nécessaires

Réactivation du projet pour la salle "couteau-suisse" B226

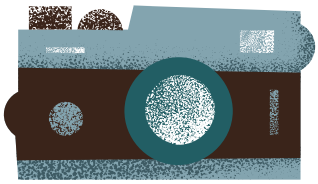
Projet datant de 2017, stoppé faute de financement

Le projet n'est pas retenu pour l'AMI 2019 mais le financement est validé par l'Université

Dépôt d'un dossier dans le cadre de l'AMI Transformation pédagogique et Numérique 2019

Travail en collaboration avec la DTICE, le SIUP et le VP numérique pour affiner le projet

Accueil d'une stagiaire



Service accueil

Dans la perspective de l'amélioration de la qualité de l'accueil à la BUC

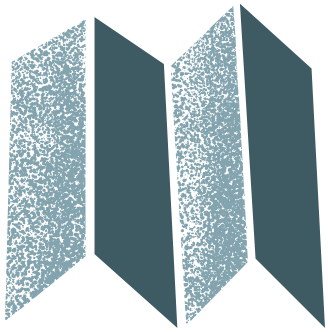
Rapport de stage comportant des recommandations pratiques

Déploiement généralisé des modèles dans les services pour la production des documents

Groupe de travail sur la communication interne

Méthode Agile et Design Thinking

Fin du projet des étudiants de master à l'ISCID en mai 2019



Premiers tests de ces nouvelles procédures

Enquête, entretiens et observation des collègues en situation d'accueil

Vote des personnels et des étudiants sur les deux projets finalistes

Prototypage de procédures utilisant la facilitation visuelle et les arbres de décision

Priorité n°1 : créer des procédures claires pour l'accueil des publics

Choix assez unanime du projet "Simplicité"