

# Ubib : une fenêtre sur la situation des étudiants en période de confinement

En attendant que le « présentiel » reprenne ses droits, les bibliothécaires ont cherché à humaniser le virtuel grâce au réseau national de questions/réponses Ubib.



**Usagers masqués, personnels barricadés derrière un plexiglas, sens de circulation, interdictions multiples...** L'image d'une bibliothèque 3<sup>e</sup> lieu est actuellement bien mise à mal et notre accueil semble amputé de sa chaleur et de son humanité. En attendant que le « présentiel » reprenne ses droits, les bibliothécaires peuvent chercher à humaniser le virtuel : c'est ce que font les participants à Ubib, service de renseignement à distance mutualisé entre quatorze établissements<sup>1</sup>.

Matérialisé par un « widget », fenêtre apparaissant sur le site des SCD et invitant l'utilisateur à poser une question, le service est un *chat* instantané disponible entre 9h et 18h en semaine. Les questions posées en dehors de l'ouverture sont redirigées par mail vers l'établissement d'origine de l'utilisateur. Quarante-cinq heures hebdomadaires de permanence de *chat* sont partagées entre les différents établissements selon leur taille, constituant un véritable service d'accueil à distance mutualisé.

Le SCD du Havre est membre du service au titre de la Comue Normandie université. Il a assuré deux créneaux de deux heures pendant les deux confinements, et s'occupe actuellement de deux heures de permanence ainsi que d'une suppléance. Puisque chaque bibliothécaire peut répondre à tous les usagers du réseau, cet article présente des

éléments relevant à la fois du niveau national et du niveau local : tour d'horizon des solutions offertes par Ubib pour compenser la situation sanitaire.

## USAGER CHERCHE BIBLIOTHÉCAIRE

Quoi de plus exaspérant que de chercher une information sans pouvoir la trouver ? En termes de visibilité, Ubib semble bien identifié par les usagers<sup>2</sup>. Le nouveau widget dit « proactif » est une fenêtre responsive, paramétrée pour se déployer au bout de quarante secondes, notamment sur le catalogue du SCD et certaines bases de données. Il s'agit donc d'une forme de renseignement dynamique qui incite l'utilisateur à s'adresser à un bibliothécaire, véritable avantage pour la recherche documentaire en temps de confinement car un usager prendra rarement le temps d'écrire aux bibliothécaires lorsque sa recherche n'a pas abouti. L'affichage dynamique permet de renseigner le public au bon moment et de ne pas le laisser abandonner sa recherche par manque de résultat. La présence d'une aide humaine directe, contrairement à un *chatbot* géré par des robots, est un élément auquel les usagers se montrent sensibles dans une période d'isolement social, comme l'attestent de nombreux commentaires.

Les statistiques plus fiables du nouvel outil ont été l'occasion, pour les équipes du Havre, de s'interroger sur les besoins spécifiques de leurs usagers ou sur l'efficacité de leur communication en temps de Covid-19. Entre le premier et le second confinement, une évolution a pu être observée sur les requêtes provenant des usagers du Havre.

## DES STATISTIQUES D'UTILISATION EN FORTE CROISSANCE

De mars à juin 2020, les questions par mail ont fortement augmenté (+134 % au niveau du réseau par rapport à la même période l'année précédente). Face à la fermeture des bibliothèques, les usagers exprimaient leurs inquiétudes sur le prêt et renouvellement de documents ou sollicitaient ponctuellement une aide pour accéder aux ressources électroniques. Ces demandes, adressées en dehors des horaires d'ouverture du *chat*, soulignent le bouleversement du rythme universitaire.

En novembre 2020, toutes les statistiques d'usage ont augmenté. Un confinement peu après la rentrée

[1] Ubib rassemble les SCD des universités d'Angers, Avignon, Caen, Le Havre, Lille, Le Mans, Nantes, Pau et Pays de l'Adour, Poitiers, Rennes 1, Rouen, Bretagne Sud, Littoral Côte d'Opale, Polytechnique Hauts de France et l'INSPE de Lille.

[2] Des améliorations ont été constatées avec le passage de l'outil Diabolocom à Libanswers entre les deux : l'interface utilisateur est paramétrable sur les pages en fonction des attentes des établissements.



➔ Vue de la BU Madeleine-Brès qui illustre le bandeau du compte Twitter de @BibUnicaen.

universitaire implique la mise en place généralisée des enseignements à distance. Sur un plan technique, la meilleure visibilité de la fenêtre suite au changement d'outil support et le versement dans Ubib de l'adresse contact d'une partie des établissements du réseau peuvent aussi expliquer cette tendance. Entre octobre et novembre 2020, la hausse du *chat* est de 73 % au Havre contre 30 % au niveau national. Les bibliothèques étant ouvertes en novembre 2020, la typologie des demandes a également évolué. On retrouve des interrogations sur l'aspect pratique (modalités d'accès aux bibliothèques, fonctionnement de la réservation de places, services disponibles), à égalité avec les questions d'aide à la recherche. Au Havre, la part des questions documentaires par rapport aux autres types de questions est systématiquement plus importante qu'au niveau du réseau, un phénomène qui peut être corrélé aux restrictions d'accès aux collections, puisqu'une partie des rayonnages est inaccessible.

© BU Le Havre



## UBIB EN CHIFFRES

- 2009 : création d'Ubib par la BU d'Angers. Le réseau est aujourd'hui coordonné par le SCD de Lille.
- 14 établissements participants.
- 45 heures d'ouverture hebdomadaire de *chat*
- Plus de 200 répondants *chat* et mail
- 8 644 sessions de *chats* traitées en 2020
- 6 314 mails traités en 2020
- 1 outil : Libanswers
- 1 « ubiblog » : <https://ubib.wordpress.com>

Contacts au SCD de Lille : Elise Nelson et Natacha Leclercq Varlan

## LA DYNAMIQUE DU RÉSEAU RENFORCÉE

Dans le contexte du travail à distance imposé par le Covid-19, aucune adaptation d'Ubib n'a été nécessaire, l'interface était immédiatement accessible à distance et sans VPN depuis le domicile des répondants. Aussi, *chat* et mail ont pu fonctionner sans interruption dès le premier confinement.

La force du réseau, animé par le SCD de Lille, repose sur la coordination et la solidarité des différents établissements. Puisque les bibliothécaires en *chat* répondent à tous les usagers du réseau, la mutualisation permet aux établissements participants de venir, ponctuellement ou sur une base régulière, en renfort d'un autre établissement. Avec la forte hausse des statistiques observée au deuxième confinement, les organisations se sont adaptées, en renforçant les échanges et la coordination. Les outils du réseau (Ubiblog<sup>3</sup> et agenda partagé) ont permis une circulation actualisée des informations et une visibilité sur les permanences de chaque établissement pour faciliter l'entraide et étayer les réponses aux usagers. Tout au long du mois de novembre 2020, le SCD de Lille a mobilisé ses agents afin de renforcer toutes les plages de *chat* par une ou deux personnes supplémentaires, permettant d'assimiler la hausse des demandes et d'y répondre de manière plus sereine et plus qualitative. Le paramétrage et la formation des répondants au nouvel outil support d'Ubib, de mars à septembre 2020, a permis de conforter la dynamique interne.

La reconnaissance de la légitimité d'Ubib comme outil précieux en période de crise sanitaire s'est traduite par un engagement de tous les établissements à placer dorénavant trois personnes par plage de renseignement au lieu de deux.

## REVISITER LE SERVICE AU PUBLIC EN FONCTION DU DISTANCIEL

La situation sanitaire a eu des répercussions sur le fonctionnement interne d'Ubib. L'équipe du Havre

compte six répondantes volontaires, ainsi qu'une coordinatrice attitrée, assurant aussi bien les réponses en *chat* que par mail. Elles se relaient actuellement à raison de trois répondantes par plage. Ubib ne figure pas dans les fiches de poste de la plupart des agents, les heures de permanence sont comptabilisées comme des heures d'accueil présentiel.

Les répondantes se sont toutes mobilisées dès le premier confinement, permettant à l'établissement d'assurer systématiquement ses plages<sup>4</sup>. Sur un plan logistique, la petite taille de l'équipe a facilité la mise en place d'un groupe temporaire de messagerie instantanée pour un fonctionnement plus réactif que par mail, et afin de demander du renfort en cas de besoin. Les répondantes ont à cœur de servir le public et le rôle de coordination de l'équipe locale va au-delà de la simple gestion des plannings. En s'appuyant sur les écrits du réseau, des échanges ont régulièrement lieu sur l'amélioration de la qualité des réponses. Le projet d'intégration de l'adresse contact générique de la bibliothèque permettra de familiariser d'autres agents à l'outil et de renforcer cette dynamique, pour envisager un meilleur suivi de chaque demande par mail, la possibilité de mise en place de modèles types de réponse, ou l'analyse de réponses en fonction de leur évaluation par l'utilisateur. Les données statistiques permettront de se réinterroger sur les besoins des usagers à partir d'éléments plus complets et d'envisager la mise en place d'une FAQ pour les demandes récurrentes.

**AURÉLIE LYON**

Coordinatrice Ubib  
aurelie.lyon@univ-lehavre.fr

**ALICE SÉQUÉ-WEILL**

Responsable médiation  
alice.seque-weill@univ-lehavre.fr

[3] <https://ubib.wordpress.com>, blog public du réseau, dans lequel les répondants trouvent habituellement les informations sur les actualités des établissements (modalités d'accès en période de Covid-19, durées de prêt...).

[4] Cela a été rendu possible par l'utilisation de leur équipement personnel lors du premier confinement. Lors du confinement de novembre 2020, l'ensemble des agents ne disposant pas de l'équipement nécessaire à leurs fonctions se sont vu prêter un ordinateur par l'université.