

## Compte-rendu – Groupe Accueil 1 - mardi 26 mars 2013

*Présents : Delphine Lechenault, Alette Boisivon, Géraldine Geoffroy, Clio André, Christophe Robert*

*Pilote mission QSP : Dounia Therond*

### **Ordre du jour :**

- Rappel du contexte de la mise en place des groupes de travail accueil
- Objectifs du groupe
- Désignation du pilote et du rapporteur
- Calendrier
- Méthodologie et programme de travail

### **Liste des services existants proposés pas le SCD**

#### **Collections**

- Prêt de documents
- Offre en libre accès
- Offre de documents loisirs
- PEB
- Réservations, prolongations
- Suggestions d'acquisition
- Circulation des documents inter-sections (retour et prêt)

#### **Equipements, infrastructures**

- Impressions, photocopies
- Prêt d'ordinateurs portables
- Mise à disposition d'espaces de travail individuel et collectif pour les étudiants et les enseignants
- Accès à des postes, à une connexion Internet, au wifi
- Distributeurs automatiques : boissons chaudes, confiseries, boules quies
- Affichage, communication

#### **Services à distance**

- Assistance en ligne, IUB
- Blogs et réseaux sociaux (expos virtuelles...)
- Compte lecteur
- Accès à distance au catalogue

#### **Services sur place**

- Formation des usagers
- Aide au lecteur, recherche bibliographique (en présentiel)
- Lettres de courtoisie
- Action culturelle
- Service des thèses

## **Esquisse d'une typologie**

	<b>Sur place</b>	<b>A distance</b>
<b>Collections</b>	Prêt de docs	
	PEB	PEB
	Réservations, prolongations	Réservations, prolongations
	Suggestions	Suggestions
	Retour et prêt inter-sections	
	Catalogue	Catalogue
		Lettres de courtoisie
<b>Equipements, infrastructure</b>	Impressions, photocopie	
	Prêt de portables	
	Espaces de travail individuels et travail en groupe	
	Postes informatiques, internet, wifi	
	Distributeurs automatiques	
	Affichage, communication	Affichage, communication
<b>Médiation</b>	Formation des usagers	Tutoriels
	Aide aux lecteurs	Assistance en ligne
	Action culturelle	Blogs, expos virtuelles, pages facebook...
	Accueil général	

### **Répartition des rôles**

- Pilote : Alette Boisivon, sous réserve de définition plus précise du rôle de pilote. Se charge de convoquer les membres du groupe aux réunions, à envoyer les sondages doodle.
- En lien / relais avec le rapporteur pour communiquer avec les autres groupes et éventuellement relais au groupe QSP, selon disponibilités de chacun.
- Rapporteur : Christophe Robert.

### **Méthodologie et programme de travail**

- Se réunir deux fois en avril
- Dates proposées dans le doodle pour avril : éviter les mardi et jeudi matin.
- Pour la réunion n°2 : affiner l'offre de nouveaux services.
- Avant la prochaine réunion : chaque participant mène une enquête sur des services innovants proposés par d'autres établissements (« benchmarking »).
- Lieu de réunion : Valrose, sous réserve disponibilité de la salle Couperin.

### **Calendrier (rappel)**

- 11 au 22 mars 1ère réunion des groupes avec mission QSP en semaine 11 et 12 (doodle) : désignation des pilotes, modalités de fonctionnement des groupes, calendriers,...
- 25 mars au 24 mai réunion des groupes de travail 1 X / mois + travail à distance, CR travaux sur Wiki

- 27 au 31 mai remise des travaux des groupes ; réunion mission QSP et pilotes
- 10 au 14 juin synthèse des travaux des groupes ; validation par directrice après avis du conseil de direction
- 17-19 juin Formation accueil 3e session : restitution groupes de travail et synthèse + calendrier et méthodologie de mise en place des solutions retenues, évaluation

### ***Nouveaux services (premier brainstorming)***

- Coin loisir
- SMS aux lecteurs (réservations)
- Prêt de tablettes
- Tutoriels vidéo aux ressources en ligne
- Services aux handicapés (déjà vidéo-agrandisseur à Carlone)
- Expositions virtuelles
- Meilleure identification des personnels (badges...)
- Distribution de plans de la ville et plans de trams
- Meilleure signalétique extérieure
- Offre de VOD
- Standard téléphonique centralisé des BU
- Service de communication des BU
- Services pour les étudiants étrangers, accueil en anglais. Création de documents d'accueil en différentes langues
- Participation au Guichet unique de l'université
- Formations disciplinaires aux doctorants à la docelec
- Automates de prêts
- Résolveur de liens

coll.	-	-
-	-	-

- 1 - Prêt de docs
- 2 - PEB
- 3 - Formation usagers X
- 4 - Photocopies / impressions
- 5 - Aide aux lecteurs X
- 6 - Assistance en ligne X
- 7 - Prêt de portables
- 8 - Blogs / Pages facebook X
- 9 - Action culturelle X
- 10 - Mise à disposition espaces travail
- 11 - Réservations / Prolongations
- 12 - Suggestions
- 13 - Retour et prêt intersections
- 14 - Postes informatiques / Internet
- 15 - Distributeurs automatiques
- 16 - Service des thèses X

### Collections

1 - 2 - 11 - 12 - 13 - 22

### Infrastructure matérielle

4 - 7 - 10 - 14 - 15 - 19

### Services à distance

6 - 8 - 11 - 12 - 17 - 20 - 21

### Services sur place

1 - 2 - 3

- 17 - Portail X
- 18 - Accueil X
- 19 - Affichage / communication
- 20 - Compte lecteur X
- 21 - Lettres courtoisie / SMS
- 22 - Catalogue
- 23 - Tutoriels Détente

	Sur place	A distance
Collections PRET	1 - 2 - 11 - 12 - 13 - 22	11 - 12 - 22 - 2 - 20 - 21
Equipement/ Infra.	4 - 7 - 10 - 14 - 15 - 19	19
Médiation	3 - 5 - 9 - 18	23 - 6 - 8