

Politique documentaire recherche – service aux usagers

Objectifs inscrits dans le projet 2009-2012

- Accessibilité permanente d'une documentation électronique pour les besoins de la recherche;
- Services aux usagers, sur place et à distance.

Actions conduites et résultats

- Les horaires de la bibliothèque CADIST en géosciences ont été étendus jusqu'à 19 h en semaine. Deux bibliothèques de recherche ont des fermetures réduites au moment des fêtes de fin d'année.
- Les espaces de travail offerts par la BUPMC ont notablement évolué pendant la période contractuelle pour mieux répondre aux nouveaux usages et exigences des utilisateurs.
- Des salles de travail en groupe ont été créées dans les nouvelles bibliothèques qui se sont ouvertes, celle de mathématiques-informatique et celle de chimie-physique (implantation provisoire).
- Des grands écrans sont mis à disposition dans ces salles. Le nombre d'ordinateurs fixes (71) a augmenté notamment dans les nouvelles bibliothèques et le Wifi a été installé dans les salles de lecture.
- Des services aux publics spécifiques ont été maintenus et développés, grâce notamment à une coopération avec le RHS (Relai handicap santé).
- Des actions ont été menées pour mieux connaître, évaluer et améliorer les services aux usagers
 - Une enquête sur les usagers et les besoins en documentation médicale a été menée fin 2009 et l'enquête Libqual (enquête qui mesure la perception par les usagers de la qualité du service de leurs bibliothèques) a lieu à l'automne 2011.
 - Une formation à l'accueil est organisée pour l'ensemble du personnel assurant cette fonction.
 - Des groupes de travail ont été créés sur les outils et services à développer pour améliorer l'accueil et une charte d'accueil est en cours de rédaction.
- Accès à l'information et à la documentation
 - L'intégration de Jubil dans l'ENT a été poursuivie jusqu'à la rencontre d'un problème technique du portail. Ce dernier devrait être remplacé par d'autres solutions logicielles, les utilisateurs étant à ce jour privés des possibilités de recherche et de navigation dans les ressources les plus importantes offertes par la BUPMC. En attendant, le système de gestion intégrée de bibliothèque, Horizon, sera changé à l'automne 2011, avec de nouveaux services pour les utilisateurs.
 - Par ailleurs, un travail intense, bien qu'inachevé, a été fourni sur le signalement des collections absentes des catalogues et donc inconnues des lecteurs.
 - La politique d'action culturelle n'a pu être développée autant que souhaité, mais la collaboration avec la Direction de la culture a été renforcée (par ex. Sciences à cœur).
 - Enfin, la BUPMC a particulièrement mis l'accent sur la formation et l'accompagnement au changement des personnels dans un contexte d'évolution rapide et importante des métiers de la documentation. La direction a ainsi organisé la mise en place de formations en interne et de groupes de travail sur cette évolution des métiers. Le plan de formation annuel de la BUPMC prend en compte cet élément important.