

Université Claude Bernard Lyon 1

Service Commun de la Documentation



ACCOMPAGNER
CRÉER
PARTAGER

+

+

+

+

+

+



Les Bibliothèques universitaires de Lyon 1

- 9 bibliothèques, 3 domaines: Sciences, Santé, Education
- 3 bibliothèques ouvertes 7/7, plus de 90 h hebdo, 288 jours par an
- Plus de 2 millions d'entrées
- 235 000 emprunts, 793 000 articles téléchargés, 2,3 millions d'€ de budget pour la documentation
- 1400 heures de formation/ 5700 étudiants formés
- 105 agents / 97 étudiants salariés
- 2760 heures de formation /personnel

Chronologie de la démarche qualité

2005 Référentiel qualité accueil

2007 LibQual

2008 Mission Indicateurs

2011-2015 Projet de certification

2015 Certification ISO 9001-version 2008

2018 Renouvellement de la certification ISO 9001-version 2015



Des activités décrites



Objectifs

Piloter le Service commun de la documentation dans le cadre des missions et pour répondre aux besoins

PIL

Ecoute usagers
Recueillir, analyser et répondre aux besoins des usagers pour tous les processus

USG

Concevoir des services

Accompagner : Permettre aux usagers d'accéder facilement aux services des bibliothèques et d'en maîtriser l'usage (organisation de l'accueil, information sur les services et les ressources, développement des services)

ACC

Former : Apporter à la communauté universitaire les compétences informationnelles et l'autonomie nécessaire pour mener à bien des cursus universitaires (si possible dans le cadre d'enseignement validé) ou des activités d'enseignement et de recherche

FOR

Fournir de la documentation pertinente et accessible, à la communauté desservie et dans le cadre de la politique documentaire.

DOC

Valoriser : Promouvoir la Bibliothèque: services, collections, ressources, activités, bâtiments, projets, compétences....

VAL

Fournir les ressources humaines, financières et les infrastructures informatiques et techniques nécessaires au bon fonctionnement des PR. Fournir et maintenir un environnement favorable à la mise en œuvre des processus.

SUP

Ecoute usagers
Recueillir, analyser et répondre aux besoins des usagers pour tous les processus

USG

Des activités mesurées

23 indicateurs pour le Système de management de la qualité (processus)
20 actions dans le plan annuel/ politique de service, toutes évaluées

- Bibliothèques : nombre d'heures d'ouverture, fréquentation (Affluences) en temps réel , en horaires standard, en horaires élargis, taux d'occupation des places assises, taux de réservation des carrels, ...
- Documentation: transactions , sur automate ou auprès du personnel, téléchargement d'articles, ouvrages jamais empruntés,...
- Services à la Recherche: dépôt dans Hal, dépôt de thèses, nombre de chercheurs accompagnés
- Formation des usagers: nombre d'heures dans et hors cursus, nombre d'étudiants formés, conformité des formations, note de l'UE Recherche documentaire, ...
- Valorisation: nombre de participants aux conférences, pourcentage d'emprunt des documents en exposition, intervention des agents à l'extérieur, ...
- Support: taux d'exécution du budget, taux d'occupation des postes, heures de formation, ...

A quoi ça sert ?

- Répondre aux besoins des usagers
- Améliorer le service

- Maitriser l'activité du service
- Disposer de procédures de travail
- Rendre compte de l'activité

- Evaluer les prestations fournies
- Mesurer la satisfaction et la performance

- Renforcer la place du service dans l'université
- Communiquer