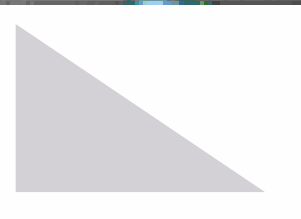
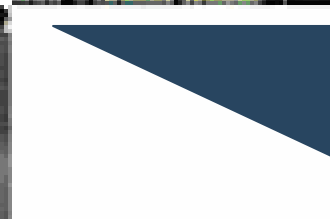
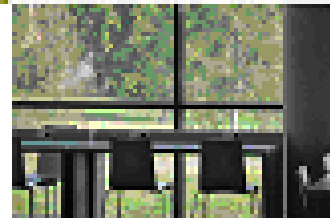


Rapport d'activité BU sciences 2013

juillet 2014



SOMMAIRE

Introduction	5
En 2013 la BU sciences c'est :	5
1. Gérer	6
1.1. Un personnel qualifié	6
1.1.1. composition du personnel	6
1.1.2. une équipe plus cohérente mais toujours en déficit	7
1.1.3. Formation professionnelle et plan de formation interne	8
1.2. Un budget contraint par les dépenses de bâtiment	11
2. Développer les collections	14
2.1. Monographies	14
2.1.1. Constitution et analyse du fonds libre-accès	14
2.1.2. Utilisation du fonds scientifique libre-accès	16
2.2. Politique d'acquisition	19
2.2.1. Une politique d'exemplaires multiples	19
2.2.2. Monographies enseignement / recherche	20
2.2.3. Prix des ouvrages, une certaine stabilité	20
2.2.4. Fonds de Culture Générale	21
2.2.5. Le désherbage :	22
2.3. Thèses	23
2.4. Périodiques	23
2.4.1. Le fonds	23
2.4.2. Conservation partagée, numérisation, préparation de la réinformatisation	23
2.5. Les dons :	24
2.5.1. Dons « sortants » : 1003 volumes	24
2.5.2. Dons « entrants » : 710 volumes	25

2.6. Catalogage rétrospectif et préparation de la réinformatisation	26
2.7. Une offre de livres électroniques : Cyberlibris	26
2.7.1. Consultation en augmentation constante depuis 2010	27
2.7.2. Progression du nombre d'utilisateurs	28
2.7.3. L'éco-gestion domine en français, l'informatique en anglais	29
3. Accueillir	31
3.1. Les conditions d'accueil : horaires d'ouverture	31
3.2. Les conditions d'accueil : locaux	31
4. Analyse des publics	32
4.1. Les étudiants de L et M majoritairement	32
4.1.2. Les publics UPS	32
Les étudiants par niveau	32
Les étudiants par discipline	33
4.1.3. Les publics extérieurs	33
4.2. Les chiffres-clefs de l'activité des publics	34
4.2.1. Fréquentation en hausse	34
4.2.2. Les prêts diminuent de 2.23%	36
4.2.3. Renseignement	38
4.3. L'utilisation des services classiques	40
4.3.1. Informatique en libre accès	40
4.3.2. Photocopies et impressions	44
4.3.3. Prêt entre bibliothèques stable	45
4.4. Les nouveaux services	46
4.4.1. Prêt d'ordinateurs portables	46
4.4.2. Espace langues	47
4.4.3. Renseignement à distance (Service de référence virtuel SRV)	48
4.4.4. Rendez-vous bibliographiques	49
5. Former les étudiants	51
5.1. Formation en 1^{ère} année de licence	51
5.1.1. Formations L1 F2SMH	51
5.1.2. Formations étudiants L1, FSI	52
5.1.3. Formations L1 option MBQ	55

5.1.4. Doublement des Formations L1entre 2009 et 2013	56
5.1.5. Perspectives d'évolution	57
5.2. Formation en L2 et L3	58
5.2.1. Formation L2 F2SMH, option APAS	58
5.2.2. Formation L3 AGP	59
5.2.3 Formation L3 EEA	59
5.3. Bilan global : 339 heures de cours aux L et 26 h à des M	60
<i>Conclusion : une démarche qualité ambitieuse</i>	62

Rédaction :

Agnès Bach, Mélanie Bart-Gadat, Florie Boy, Henriette de Daran, Régine Ha-Minh-Tu, Sabine Naegelen, Dominique Piani, Bénédicte de Volontat

Introduction

Forte de ses nouveaux espaces et de sa politique de services aux publics, la Bibliothèque Universitaire des Sciences continue de progresser.

En 2013 la BU sciences c'est :

37 professionnels,
509 000 € de budget,
49,8% de dépenses documentaires
2403 heures d'ouverture,
530 000 entrées,
942 places assises,
7505 ouvrages acquis dans l'année,
98 000 prêts,
200 000 pages vues sur Cyberlibris
117 emprunteurs de portables,
2500 étudiants de L formés,
339 heures de formation assurées

Une étude du SICD de Toulouse en 2013, dont l'ORS s'est fait l'écho, démontre les liens très robustes qui existent entre fréquentation des bibliothèques et réussite des étudiants de L.

Au-delà du seul aspect documentaire, c'est le rôle d'initiateur de la bibliothèque, de facteur d'apprentissage du « métier d'étudiant » qui est souligné.

Par sa nouvelle politique de services, la BU sciences participe activement à l'égalité des chances et à la réussite des étudiants.

1. Gérer

1.1. Un personnel qualifié

1.1.1. composition du personnel

La composition du personnel de la BU sciences en 2013 a été la suivante :

Titulaires : Postes et ETP

	A		B		C	
	Nombre	ETP	Nombre	ETP	Nombre	ETP
Filière Bibliothèque	6	5,5	10	9,5	14	11,9
Filière AENES	0	0	0	0	1	1
Filière ITRF	0	0	0	0	1	1
TOTAL	6	5,5	10	9,5	16	13,9

Soit **32 postes** de titulaires représentant **28.90 ETP**.

Contractuels : ETP

	A	B	C	Total
CDI Ressources propres SCD	0	0	1	1
CDD Ressources propres SCD	0	1	3	4
TOTAL	0	1	4	5

Le personnel de la BU sciences (titulaires et contractuels) atteignait donc en 2013 un total de **33.90 ETP**, répartis de la manière suivante :

Catégorie		Nombre de Postes	ETP
A	Conservateur	3	2,5
	Bibliothécaire	3	3
B	Bibliothécaire Assistant Spécialisé	10	9,5
C	ADJENES	1	1
	ATRF	1	1
	Magasinier	14	11,9
	contractuel	5	5
		37	33,9

La BU a également employé des moniteurs étudiants pour des activités spécifiques et ponctuelles :

- accompagnement du personnel de bibliothèque pour l'accueil des usagers L1 au moment de la rentrée universitaire sur les services et les règles de fonctionnement de la BU.
- Appui logistique pour les questions informatiques du public.

Au total, cet emploi étudiant a représenté 1537 heures pour un montant global chargé de 21202 €

1.1.2. une équipe plus cohérente mais toujours en déficit

Le fonctionnement de la BU sciences en 2013 a reposé comme les années précédentes sur une composition hétérogène du personnel, avec une part toujours assez importante de contractuels (13,50 % du personnel, soit 14,72 % des ETP, et 31,25 % des agents de catégorie C).

Le déficit qui reste non compensé s'élève à 3,10 ETP (soit 9,14% du total).

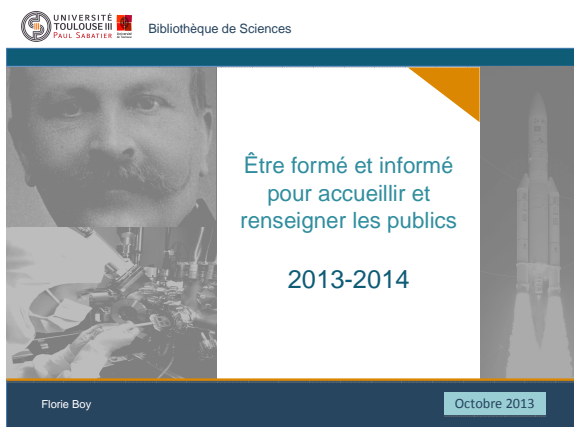
La totalité des contrats de la BU sciences ont été financés de nouveau en 2013 sur les ressources propres du SCD.

L'année 2013 a été marquée par une transformation progressive des CDD en CDI, suivant en cela le mouvement amorcé à l'Université de politique de résorption de l'emploi précaire dans la Fonction Publique et en application de la loi Sauvadet, et permettant de renforcer un peu plus la cohésion de l'équipe.

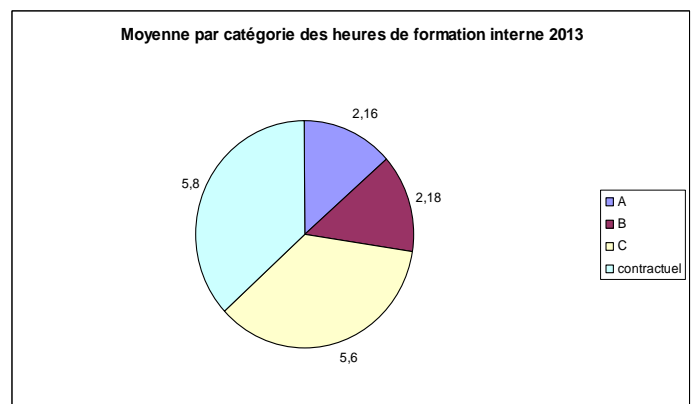
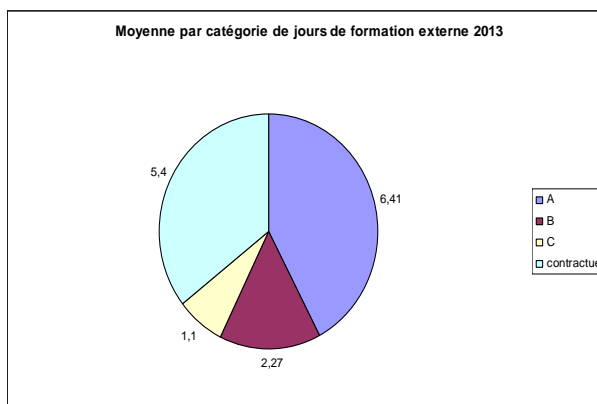
Le **taux d'encadrement** (rapport personnel, titulaires et contractuels / nombre d'étudiants de sciences et STAPS inscrits à l'UPS hors IUT) s'élève en 2013 à 2,26 pour 1000 étudiants. Ce taux demeure toujours très inférieur à la moyenne nationale (3/1000).

1.1.3. Formation professionnelle et plan de formation interne

Tout en continuant à favoriser les préparations des concours de la filière bibliothèque, la BU sciences a voulu mettre l'accent sur toutes les formations susceptibles d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers. C'est dans cette optique de démarche qualité, définie dans le cadre du projet de service 2013-2015, qu'un plan de formation interne a été élaboré pour l'ensemble des collègues : l'équivalent de 21 jours de formation ont été organisés en interne.

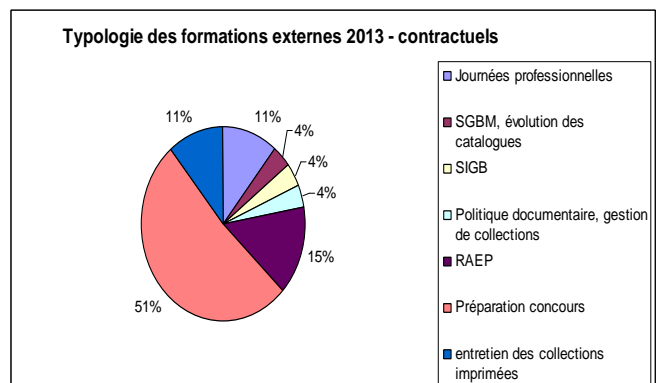
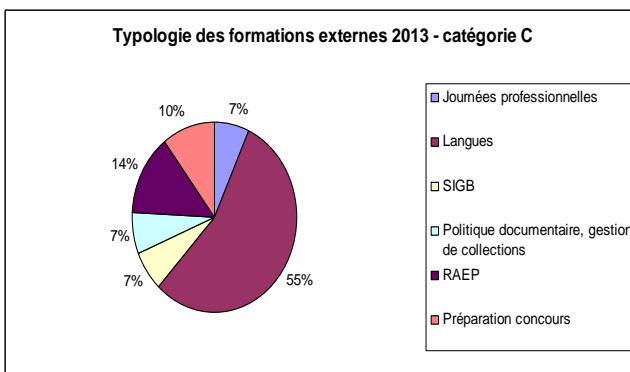
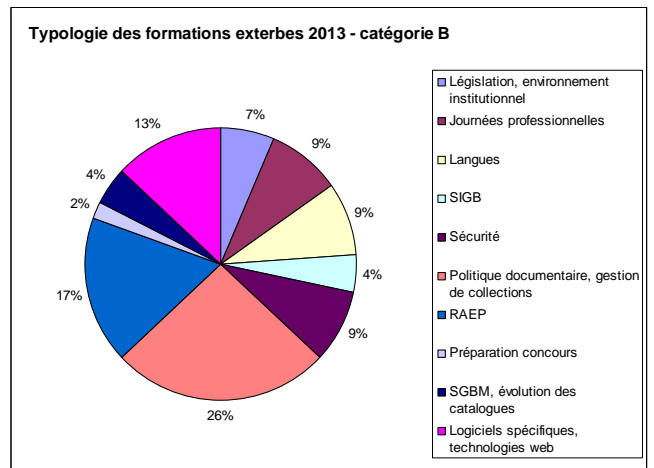
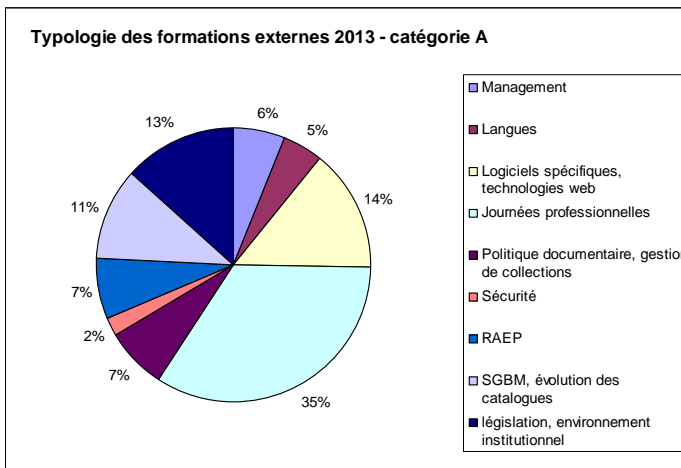


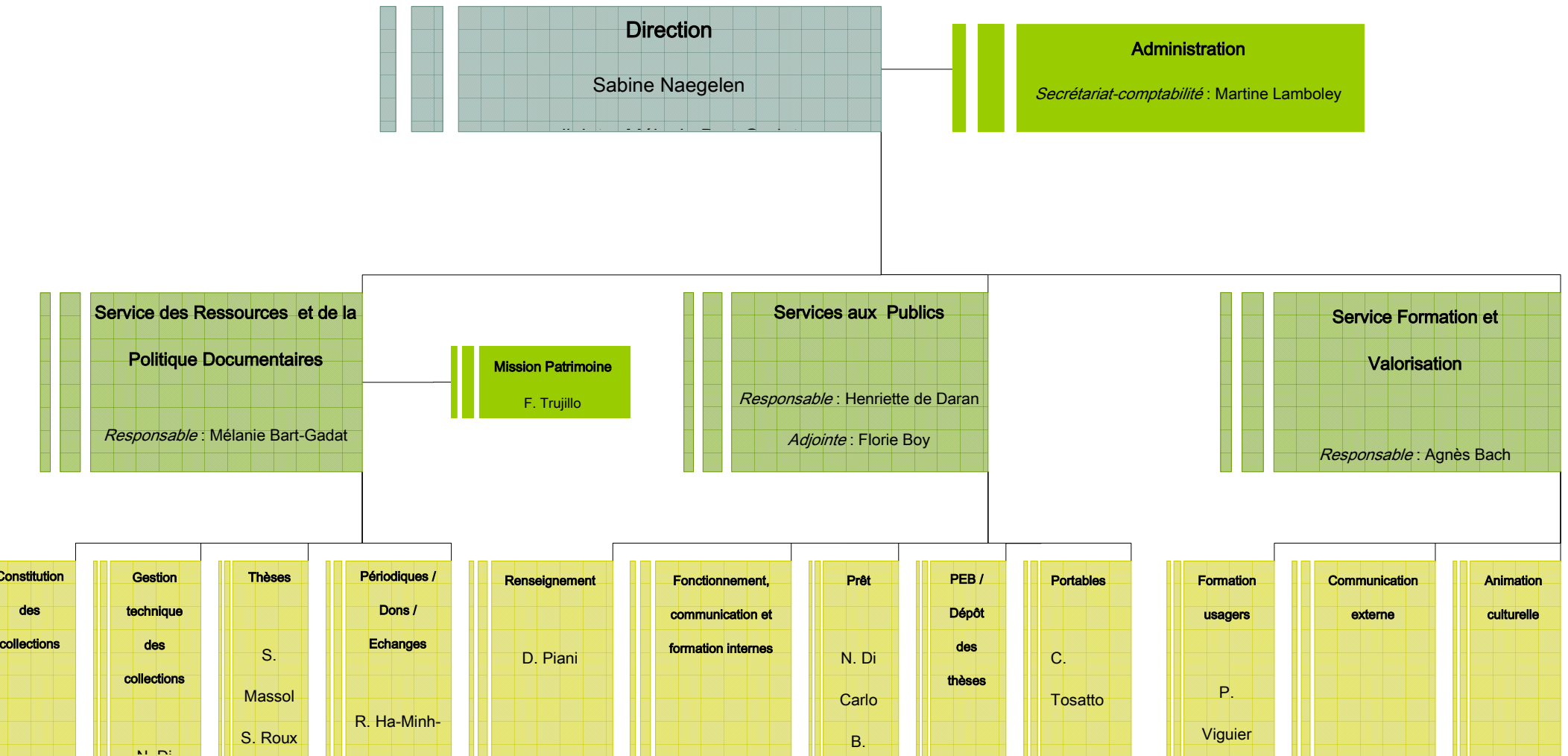
Au total, les agents ont bénéficié de 128 jours de formation, formations à la BU, à l'UPS ou délivrées par les principaux organismes de formation en documentation à Toulouse. La quasi-totalité des formations suivies n'ont pas engendré de frais.



Les types de formation suivies à l'extérieur diffèrent selon les grades.

On remarque la confirmation d'une orientation de la typologie des formations pour les A vers les développements de service et la réflexion sur les évolutions du métier, et à l'inverse une concentration autour des formations techniques et informatiques pour les C.





1.2. Un budget contraint par les dépenses de bâtiment

Le budget de la BU sciences s'est organisé de la manière suivante en 2013 :

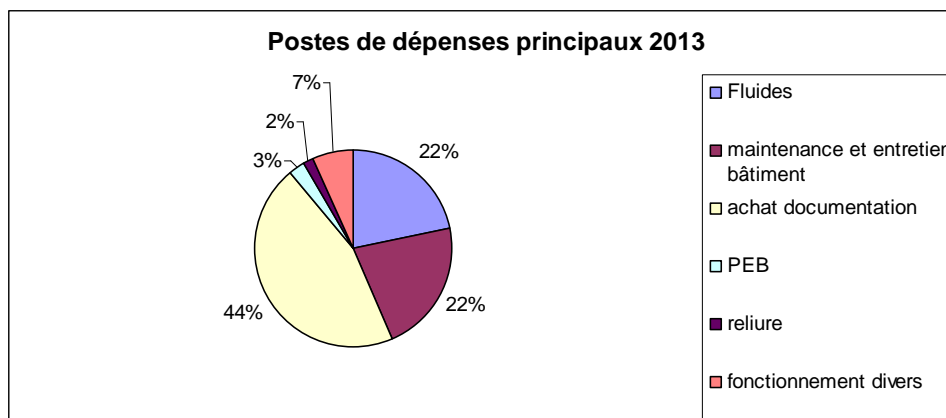
Crédits ouverts au 1 ^{er} janvier 2013	497 838 euros
Montant final budgété au 31.12.2013	512 635 euros
Montant final dépensé au 31.12.2013	509 845 euros

Soit un taux d'exécution du budget de 99.45 %.

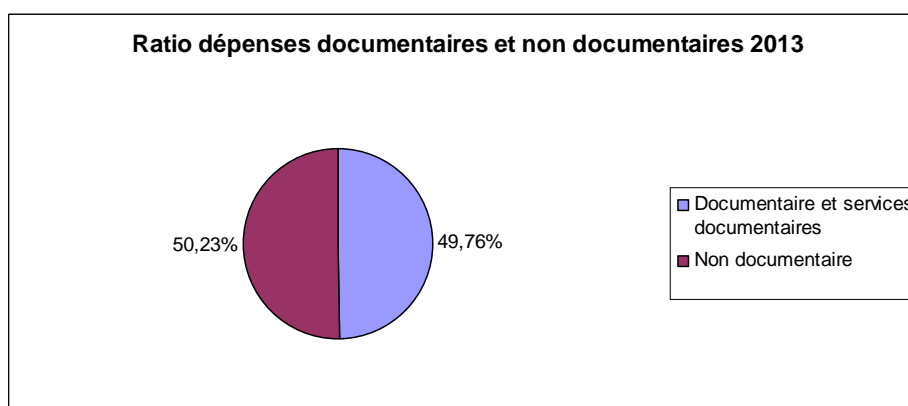
Les grandes familles de dépenses ont été regroupées dans le tableau suivant par couleurs.

Répartition initiale du budget		Répartition finale des dépenses	
Imputation		Imputation	
6061 – fluides	82 474 €	6061 – fluides	109 821 €
6062 à 6068 - fournitures	19 421 €	6062 à 6068 - fournitures	27 844 €
613 - locations	2 349 €	613 - locations	2 608 €
615 - maintenance et travaux	25 123 €	615 - maintenance et travaux	22 262 €
616 - assurance	452 €	616 - assurance	491 €
61832 – ouvrages papier	203 395 €	61832 – ouvrages papier	207 984 €
61833 - ouvrages électroniques	19 033 €	61833 - ouvrages électroniques	0 €
61831 – périodiques	22 583 €	61831 – périodiques	23 256 €
6184 – prêt entre bibliothèques	20 000 €	6184 – prêt entre bibliothèques	13 619 €
623 – publicité	2 609 €	623 – publicité	2 567 €
624 – frais de transports, livraisons	452 €	624 – frais de transports, livraisons	227 €
6257 - frais de réception	452 €	6257 - frais de réception	96 €
6286 – nettoyage des locaux	67 749 €	628 – nettoyage des locaux	70 186 €
628 - reliure	9 033 €	628 - reliure	8 841 €
628 - entretien extérieur	22 713 €	628 - entretien extérieur	20 043 €
Total	497 838 €	Total	509 845 €

Le budget de la BU sciences en 2013 peut se transcrire graphiquement ainsi :

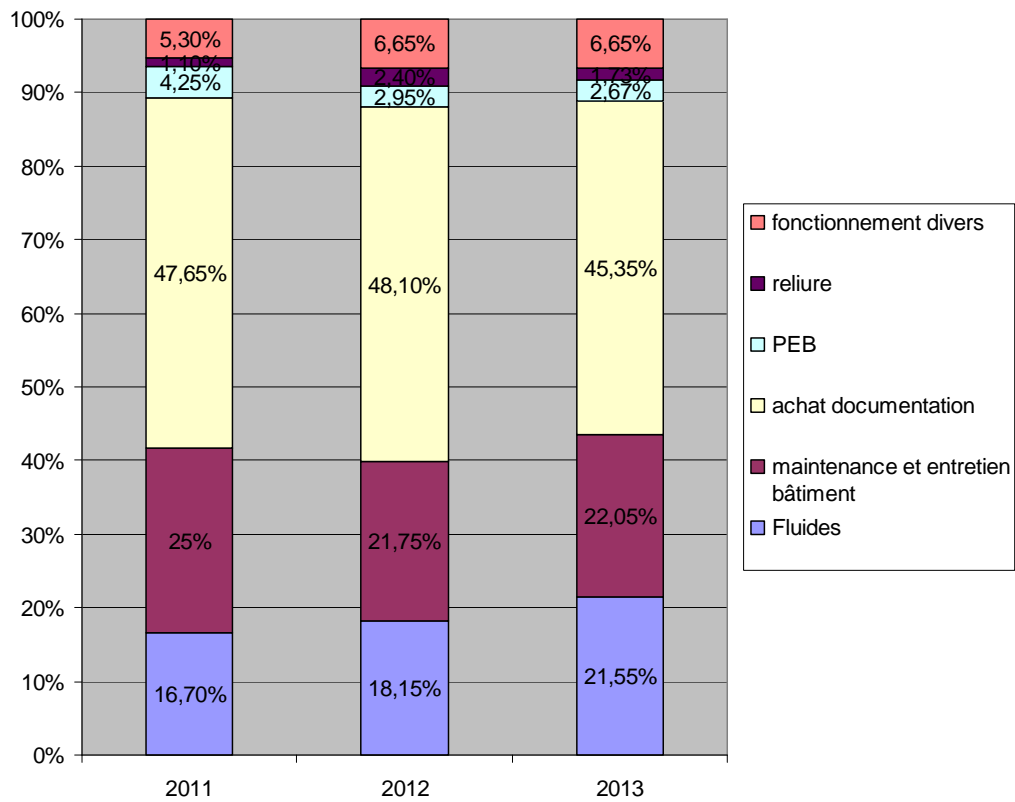


Le ratio dépenses documentaires et dépenses non documentaires fait apparaître pour la première fois une inversion du rapport : les dépenses documentaires, comprenant les achats de documentation et de fourniture pour les équiper sont pour la première fois inférieures aux dépenses non documentaires.



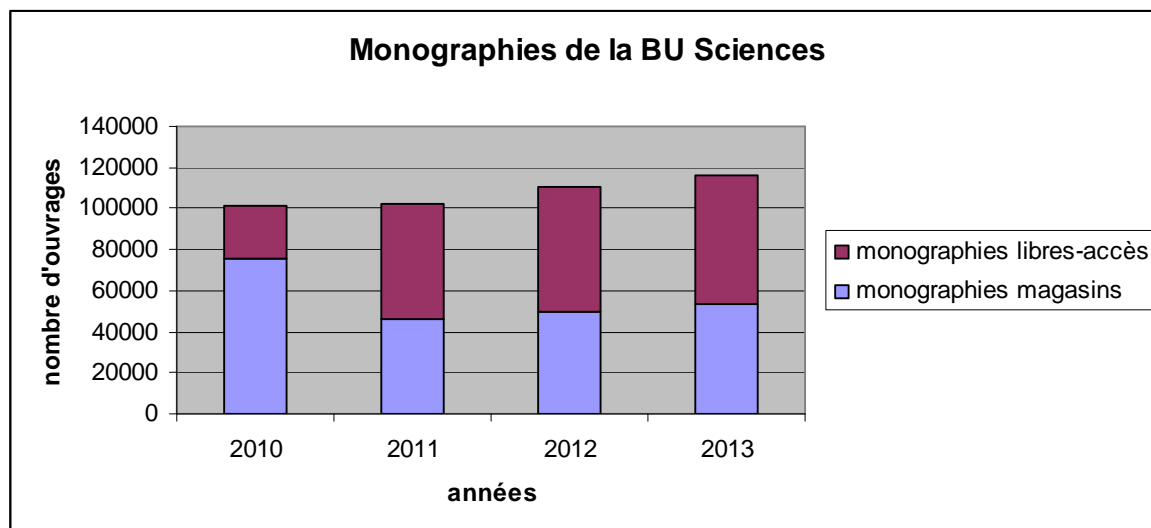
Les dépenses liées aux consommations énergétiques, ainsi qu'à l'entretien du bâtiment, représentent sans surprise les postes qui ont entraîné cette inversion.

Evolution des postes de dépenses principaux 2011-2013



2. Développer les collections

2.1. Monographies



2.1.1. Constitution et analyse du fonds libre-accès

Les collections en libre-accès sont toujours constituées d'un fonds d'**ouvrages scientifiques** et d'un fonds de **culture générale**.

En 2013, les ouvrages scientifiques représentent 80,6% du libre-accès et la CG 19,4%, si on compte au nombre d'ouvrages. 66% / 34% si on rapporte au nombre de titres. Il y a en effet une politique d'exemplaires multiples dans les fonds scientifiques, pour répondre à une demande soutenue sur certains ouvrages. En CG, au contraire, l'idée est de proposer un nombre de titres variés et peu d'exemplaires multiples, sauf dans les fonds comme les langues vivantes ou l'orientation professionnelle. Enfin la CG représente 10,5% de la totalité des volumes de la BU Sciences, magasins compris.

Répartition des ouvrages de libre-accès	2013	2013	2012	2012
	Ouvrages scientifiques	Ouvrages de Culture générale	Ouvrages scientifiques	Ouvrages de Culture générale
En fonction du nombre d'exemplaires	80,6%	19,4%	81,1%	18,9%
En fonction du nombre de titres	66%	34%	65%	35%

Le **fonds scientifique** se répartit comme suit :

Domaine	Part représentée en 2010	Part représentée en 2011	Part représentée en 2012 [titres]	Part représentée en 2012 [volumes]	Part représentée en 2013 [titres]	Part représentée en 2013 [volumes]
Sciences de la vie	16,4 %	16,7 %	16,9 %	20,1 %	17,1%	20,2%
Mathématiques	9,1 %	8,7 %	7,3 %	12,9 %	7%	12,8%
Physique	10,5 %	10,2 %	10,5 %	15,2 %	10,2%	14,4%
Sciences de l'ingénieur*	22,9 %	21,6 %	22,7 %	15,6 %	22,4%	15,8%
Informatique	13,3 %	12,3 %	12,9 %	9,8 %	12,2%	9,4%
Chimie	7,2 %	7,7 %	7,7 %	11,3 %	7,8%	11,4%
Sciences de la terre et de l'univers	4,8 %	4,5 %	4 %	4,1 %	3,5%	3,7%
STAPS	15,8 %	18,3 %	18 %	11 %	19,7%	12,3%

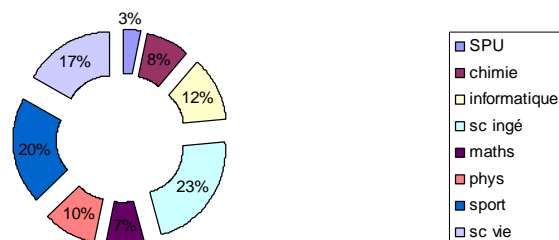
Les secteurs les plus représentés sont dans l'ordre, pour le nombre de titres : sciences de l'ingénieur, STAPS, SVT, informatique, physique.

En nombre de volumes, la hiérarchie n'est pas la même, ce qui reflète les politiques d'exemplaires multiples appliquées à certaines disciplines : on a dans l'ordre les sciences de la vie, les sciences de l'ingénieur, la physique, les maths.

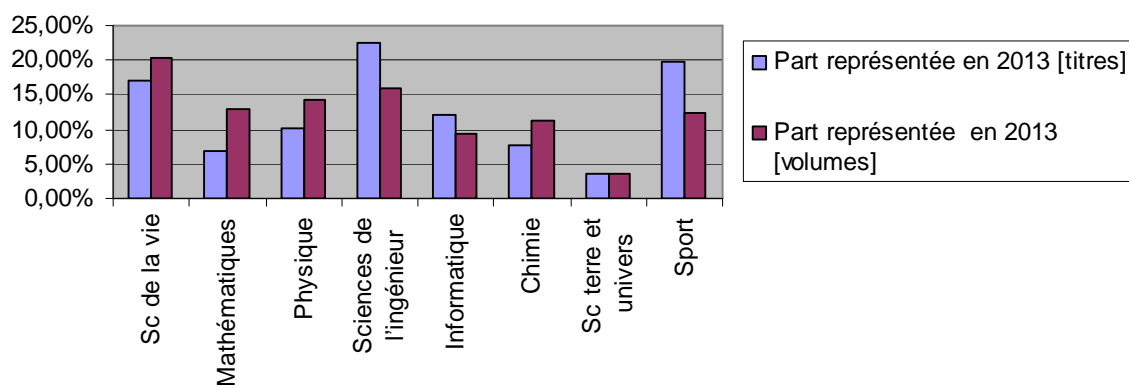
On peut noter la progression de la part du fonds staps, qui a maintenant atteint sa maturité, les années précédentes ayant nécessité la remise à niveau d'un fonds récemment entré dans les collections de la BU Sciences.

* Physique et chimie appliquées, science des matériaux, génie civil, énergie, biotechnologie, agronomie, gestion

Répartition des collections scientifiques de libre-accès en fonction des disciplines en 2013



Part des domaines scientifiques dans le libre-accès en 2013



2.1.2. Utilisation du fonds scientifique libre-accès

Domaine	Part du fonds 2011	Part des prêts 2011	Taux de rotation 2011	Part du fonds 2012	Part des prêts 2012	taux de rotation 2012	part des prêts des fonds disciplinaires en libre-accès en 2012
Sciences de la vie	16,7 %	14,9 %	1.69	16,9 %	14,4%	1,54	19,9%
Mathématiques	8,7 %	12,9 %	2.02	7,3 %	11,7%	1,97	16,2%
Physique	10,2 %	12,2 %	1.83	10,5 %	12,4%	1,77	17,1%
Sciences de	21,6 %	8,4 %	1.28	22,7 %	7,3%	1,01	10,1%

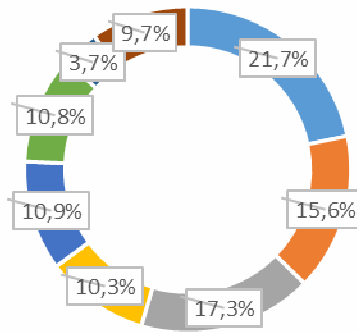
l'ingénieur*							
Informatique	12,3 %	8,6 %	2.14	12,9 %	8,3%	1,84	11,5%
Chimie	7,7 %	8,9 %	1.74	7,7 %	8,5%	1,61	11,7%
Sciences de la terre et de l'univers	4,5 %	3 %	1.87	4 %	3,2%	1,70	4,5%
STAPS	18,3 %	6 %	1.21	18 %	6,5%	1,27	9%

Domaine	Part du fonds 2013	Part des prêts 2013	Taux de rotation 2013
Sciences de la vie	20,2%	21,7%	1,6
Mathématiques	12,8%	15,6%	1,8
Physique	14,4%	17,3%	1,8
Sciences de l'ingénieur*	15,8%	10,3%	1
Informatique	9,4%	10,9%	1,7
Chimie	11,4%	10,8%	1,4
Sciences de la terre et de l'univers	3,7%	3,7%	1,5
Sport	12,3%	9,7%	1,2

Les fonds les plus utilisés sont ceux de sciences de la vie, physique, mathématiques.

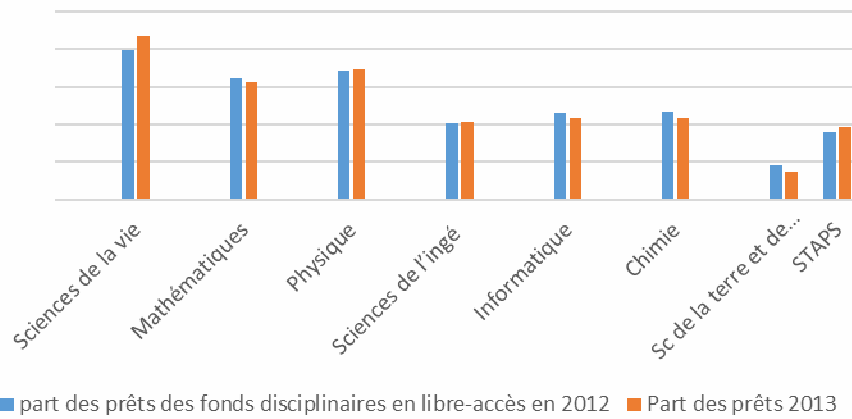
Aucun taux de rotation n'est au-dessus de 2, grâce à une politique d'exemplaires soutenue.

Part des prêts disciplinaires de libre-accès en 2013



- Sciences de la vie
- Mathématiques
- Physique
- Sciences de l'ingé
- Informatique
- Chimie
- Sc de la terre et de l'univers
- STAPS

Evolution des parts des prêts des collections disciplinaires de libre-accès en 2012 et 2013



2.2. Politique d'acquisition

2.2.1. Une politique d'exemplaires multiples

	2010	2011	2012	2013
La Nombres d'ouvrages achetés (exemplaires)	6414	7509	7354	7505
Nombre de titres	3221	4492	3980	4268
Nombre moyen d'ex. par titre	2	1,67	1,85	1,76

politique d'exemplaires se poursuit ce qui a pour effet d'augmenter l'adéquation entre les ouvrages présents sur les rayons et la demande parfois ponctuelle de certains ouvrages. Une politique de dialogue et de coopération avec certains enseignants, notamment dans les filières L1 (gros bataillons d'étudiants suivant les mêmes enseignements), ainsi que l'augmentation de l'offre électronique via cyberlibris, devrait permettre de satisfaire un encore plus grand nombre d'étudiants, sans pour autant augmenter de façon démesurée le nombre d'exemplaires de certains titres. Par ailleurs, la possibilité offerte de réserver un ouvrage emprunté participe de cette offre.

Domaine	Part des acquisitions (en nb d'ex.)				Nombre moyen d'exemplaires / titre				Part de la dépense			
	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013
Sciences de la vie	10,90%	10,60%	13,20%	12,90%	2,6	2,9	2,6	2,3	13,10%	13,40%	14%	16,2
Mathématiques	14,10%	10,10%	13,60%	10,40%	3,5	3	3	2,7	13,30%	11,40%	12,20%	11,8
Physique	12,70%	9%	9,90%	9,20%	3,4	3	3	3,5	13,40%	12,80%	12,70%	13,4
Sciences de l'ingénieur	9,90%	11%	14,10%	14,40%	1,75	1,7	2	1,9	14%	16,20%	16,80%	17,6
Informatique	13,70%	9,60%	9,90%	9,00%	2	2	2,3	2,3	15%	12,60%	11,20%	10,5
Chimie	8,50%	7,40%	6,90%	5,90%	3,6	3,1	2,8	3,6	8,80%	10,60%	9,10%	8,5
Sciences de la terre et de l'univers	4,60%	5,20%	5%	5%	2	2	1,4	1,3	5,40%	5,20%	4,80%	5,7
STAPS	10,30%	10,50%	9,80%	10,80%	1,2	1,2	1,3	1,5	7,60%	8,60%	7,10%	9,6
CG	15,10%	15,20%	17,60%	11,80%	1,2	1,1	1,1	1,1	9,40%	9,20%	10,40%	9

2.2.2. Monographies enseignement / recherche

La part consacrée à l'achat de **titres en anglais** varie beaucoup d'une discipline à l'autre et d'une année à l'autre : 12,1 % en 2010, 10,4 % en 2011, 14% en 2012. 10,8% du budget d'acquisition de 2013¹ est consacré à l'achat d'ouvrages en anglais.

Domaine	Part des titres en anglais 2009	Part des titres en anglais 2010	Part des titres en anglais 2011	Part de chaque budget consacré à des achats en langue étrangère en 2012 (% du budget de chaque fonds)	Part de chaque budget consacré à des achats en langue étrangère en 2013 (% du budget de chaque fonds)
Sciences de la vie	8%	18,2 %	13,7 %	15,8%	16,2%
Informatique	14.6%	27,9 %	24,8 %	27,5%	15,4%
Mathématiques	2%	6 %	10,7 %	0,6%	7,2%
Chimie	7.2%	26,2 %	40,8 %	38,6%	17,2%
Physique	3.9%	25,8 %	30,6 %	25,1%	17,5%
Sciences de l'ingénieur	4.3%	10,2 %	6,6 %	8,8%	10%
Sciences de la terre et de l'univers	6%	25,9 %	0,5 %	7%	5,5%
Culture générale	5.8%	6,2 %	4,8 %	3,3%	1,5%
STAPS	0%	3,1 %	1,4 %	0%	0,3%

2.2.3. Prix des ouvrages, une certaine stabilité

Domaine	Prix moyen du livre			
	2010	2011	2012	2013
Sciences de la vie	38,80 €	34,20 €	32,70 €	35,10 €
Mathématiques	30,30 €	30,60 €	27,60 €	31,60 €
Physique	34 €	38,70 €	39,20 €	40,40 €
Sciences de l'ingénieur	45,70 €	33,60 €	36,50 €	34,00 €

¹ budget total : 209073,06. Budget achat langues étrangères : 22554,20. Budget achats en français : 186518,86.

Informatique	35,40 €	35,50 €	34,20 €	32,70 €
Chimie	33,70 €	38,80 €	40,30 €	40,40 €
Sciences de la terre et de l'univers	37,50 €	27,40 €	31 €	30 €
STAPS	24 €	22,20 €	22,20 €	24,70 €
CG	20 €	16,50 €	18,10 €	15,70 €

En 2012, le prix moyen des ouvrages disciplinaires (soit les ouvrages hors CG) s'établissait à 30,8 euros pour les ouvrages en français, et 73 euros pour les ouvrages étrangers. En 2013 : 30,45 euros pour les ouvrages en français, et 72,3 euros pour les ouvrages étrangers.

2.2.4. Fonds de Culture Générale

La mise en valeur de ce fonds a pris une importance conséquente dans le projet de service de la nouvelle BU. Celle-ci se marque par exemple par l'emplacement stratégique voulu pour les BD à l'entrée du bâtiment. La culture générale est désormais pleinement assumée dans la politique documentaire de la BU sciences au titre de la politique générale du service.

Les **acquisitions de culture générale** représentent 9,4 % de la dépense en 2010, 9,2 % en 2011, 10,4% en 2012 (ce qui était dû en partie au budget de langues et à des dépenses de fin d'années qui ont pu se concentrer plus facilement sur de la CG que sur des domaines scientifiques) et **9%** en 2013.

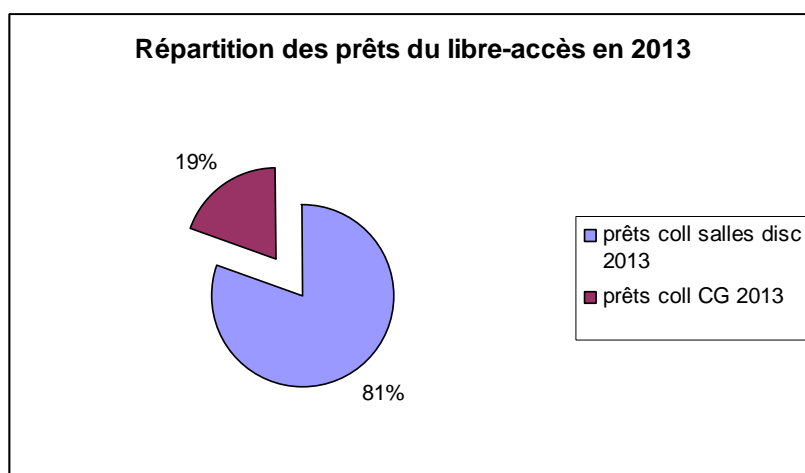
Elles se répartissent comme suit :

	2010	2011	2012	2013 ²
Documentaires (histoire, géographie, société, emploi, pédagogie, sciences et techniques)	72 %	42 %	45,3%	74,57%
Littérature et bandes dessinées	28 %	58 %	54,7%	25,46%

² Le budget de la culture générale documentaire dans son ensemble est obtenu en additionnant le budget CGD + le budget langues, le budget fonds pro, le budget SUP, et les acquisitions de CG de chaque fonds disciplinaire à compter de 2013.

Utilisation du fonds CG : part des prêts

Prêts du libre-accès	2011	2012	2013
Prêts CG	18,2%	16,6%	19%
Prêts disciplinaires	81,8%	83,4%	81%



Note : les BD représentent 3% des prêts totaux de la BU Sciences

2.2.5. Le désherbage :

Le désherbage a concerné dans son immense majorité le fonds en libre-accès (désherbage courant) : remplacement des éditions anciennes, élimination des exemplaires endommagés, relégation en magasin des documents peu ou pas utilisés.

	2009	2010	2011	2012	2013
Nb de volumes dés herbés	782	3433	5918	5987	8549
soit en mètres-linéaires	22	98	169	171	244

Les ouvrages en état de conservation satisfaisant sont proposés à des associations humanitaires ou d'autres bibliothèques (cf chapitre concernant les dons, ci-dessous).

2.3. Thèses

Thèses soutenues à l'UPS et déposées à la bibliothèque :

	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de titres	369	340	315	387	369

Ce sont bien les thèses déposées à la bibliothèque pendant l'année civile, non les thèses soutenues.

A noter qu'en 2013, 20 thèses soutenues à l'UPS sont arrivées en don d'autres bibliothèques et ont permis de compléter les collections de la BU (les lacunes sont ainsi de plus en plus rares).

2.4. Périodiques

2.4.1. Le fonds

En 2013, on compte 5903 mètres linéaires de périodiques, dont 88 en libre-accès, ce qui représente 6344 titres (morts et vivants). 20 titres (notamment présents de façon très lacunaires à la BU Sciences et présents dans de nombreux autres établissements) ont été éliminés en 2013. Les abonnements en cours représentent 146 titres en français et 9 étrangers (soit 155 en tout).

Le nombre d'abonnement est très stable (3 nouveaux, 4 supprimés, essentiellement des titres ayant cessé de paraître).

2.4.2. Conservation partagée, numérisation, préparation de la réinformatisation

La BU est positionnée sur 9 titres pour le **plan de conservation partagée des périodiques** Midi-Pyrénées. La BU Sciences est toujours très engagée dans ce programme, participe aux réunions et s'engage dans les projets en cours.

Dans ce cadre notamment, la BU Sciences est positionnée pour le *Bulletin de la Société d'Histoire Naturelle de Toulouse*. La BU Sciences a répondu à un appel à projet de la BnF concernant la numérisation des bulletins des sociétés savantes et le projet de **numérisation du BSHNT** a été retenu. Le travail de préparation des collections s'est fait en partie sur l'année 2012 : en 2013 les numéros ont été mis en ligne sur le site **Gallica** de la BnF.

L'appel à projet a été réitéré par la BnF et la BU Sciences a soumis un autre périodique issu d'une société savante locale, le **Bulletin de la Société d'Horticulture de la Haute-Garonne**. Le dossier ayant été retenu,

tout le travail préparatoire, de la préparation des fascicules (nombre de volumes, nombre de pages) aux questions juridiques (recherche des ayant-droit éventuels), jusqu'à l'expédition à la BnF, a été réalisé par l'équipe des périodiques.

Exposition « la Société d'Histoire naturelle de Toulouse et l'Allemagne, 1866-1921 » : commémoration du **Centenaire de la 1^{ère} Guerre Mondiale**

Dans le cadre de la valorisation du Plan de conservation partagée des périodiques en Midi-Pyrénées, le Centre Régional des Lettres (CRL), avec les établissements adhérents au Plan, a lancé une opération de valorisation des périodiques dans le cadre des commémorations du centenaire de la Première Guerre mondiale 1914-1918. Le projet présenté par le CRL, réunissant les projets des divers établissements, a reçu la labellisation de la Mission nationale Centenaire et d'autre part une estampille « Coup de cœur » de cette même Mission.

La BU valorise le Bulletin de la Société d'Histoire naturelle par le biais d'une exposition qui se tiendra à la BU en novembre 2014. Cette future exposition a par ailleurs fait l'objet d'un article dans le Bulletin de la Société d'Histoire Naturelle de Toulouse, écrit par la responsable du Service des Périodiques-Dons-Echanges de la BU. Cette initiative permettra d'inscrire les établissements dans une dynamique nationale, pour une mise en valeur des collections locales et souligner ainsi le travail accompli au niveau local et régional.

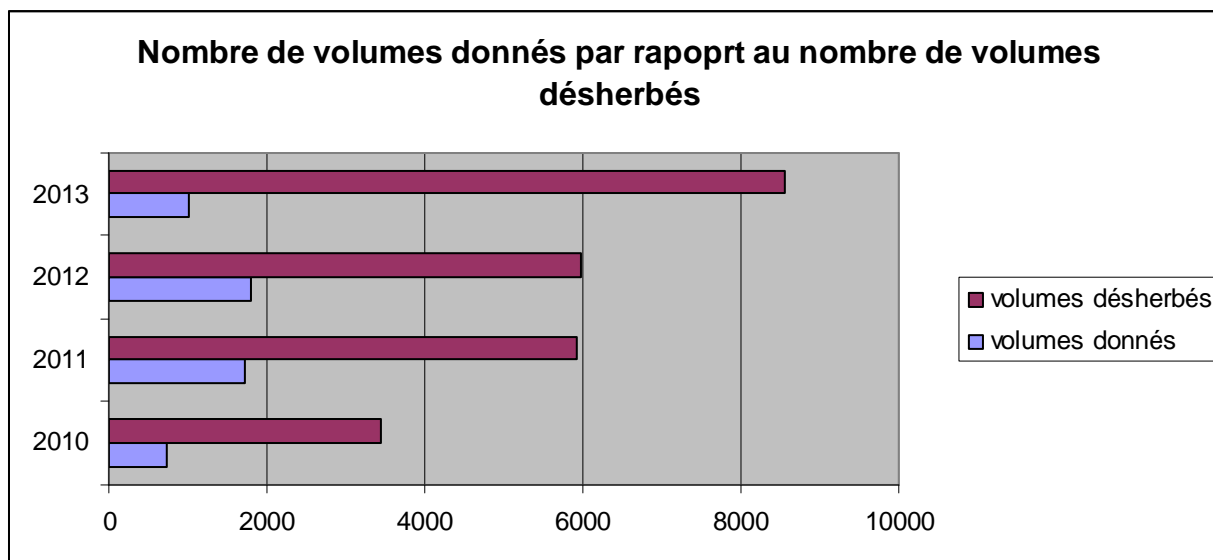
2.5. Les dons :

2.5.1. Dons « sortants » : 1003 volumes

Dans la mesure du possible, les documents désherbés encore utilisables sont donnés à d'autres bibliothèques ou à des associations humanitaires chargés de leur diffusion à l'étranger.

En 2013, 1003 volumes ont été donnés par la bibliothèque de Sciences, notamment des thèses allemandes, qui ont fait l'objet d'un gros travail de repérage et de proposition en direction des bibliothèques concernées (273 thèses sont venues compléter les collections de la bibliothèque universitaire de Greiswald en Allemagne). Les dons sortants ont également été fait en direction d'autres établissements documentaires universitaires, français ou étrangers, et surtout en direction d'associations humanitaires, pour des pays étrangers comme l'Algérie, le Maroc, le Bénin (552 volumes pour ce dernier pays, par le biais de l'association ONAM).

	volumes donnés	volumes dés herbés	pourcentage donné
2010	740	3433	21,5%
2011	1714	5918	29%
2012	1788	5987	30%
2013	1003	8549	12%



Il faut noter que parmi les ouvrages dés herbés, un grand nombre ne peut être proposé en don en raison de l'état physique de certains volumes dés herbés, ou de leur caractère obsolète.

2.5.2. Dons « entrants » : 710 volumes

Outre les dons courants dus à la SHNT, de nombreux volumes proviennent de diverses bibliothèques ou laboratoires de l'UPS (plus ou moins anciens comme Ecolab, 39-41 allées Jules Guesde, CNES). 37 cartes sont entrées en don dans les collections de la BU en 2013. 20 thèses ont été données par d'autres bibliothèques ou laboratoire (essentiellement l'IRIT) pour venir compléter les collections de la BU Sciences.

2.6. Catalogage rétrospectif et préparation de la réinformatisation

La rétroconversion des **monographies de la SHNT** a été achevée en 2013, ce qui représente environ **1500 volumes**. Ce qu'il reste de cette collection à rétroconvertir concerne essentiellement deux collections de cartes. A noter que cette collection continuera à être alimentée par les dons-échanges courants.

Le vaste chantier dit des « **Adx** » a été commencé en 2013, avec **120 volumes catalogués**.

Afin de préparer la réinformatisation, le SICD a décidé de délocaliser du Sudoc et de supprimer dans horizon les notices de périodiques de documents qui sont en fait des « collections » (« Adx » dans le Sudoc), à savoir des suites de monographies. Le travail a pris deux formes : identification des notices concernées (le SICD a fourni une liste, comportant notamment la cote), puis pointage systématique en magasins, afin de déterminer

- Les collections qui devaient rester en périodiques

- Les collections qui en sont bien, et qui devront donc faire l'objet d'un catalogage volume à volume systématique et évaluation de la masse de travail que cela représentera à l'avenir pour la BU Sciences

Même si ce travail fait en interne est remarquable et permet de signaler un certain nombre de collections, ce travail de catalogage concerne en tout environ 300 mètres linéaires. La BU Sciences dépose chaque année pour le signalement de ces collections des dossiers de demande de subvention auprès de l'ABES pour pouvoir traiter tous ces volumes.

Les volumes de **grand format** qui n'avaient pas été rétroconvertis ont fait l'objet d'une rétroconversion massive en 2013. Les **355 volumes** ont été catalogués essentiellement pendant la période estivale.

Un don ancien (« **don CNES** »), comportant de nombreux volumes édités par **IEEE** a fait l'objet d'une opération de tri et d'intégration dans les collections, soit en périodiques, soit en monographies. Pour l'année 2013, **114 volumes** ont été catalogués en monographies. Ce travail sera fini en 2014 ; les collections de périodiques entrés en don apparaîtront intégralement sur le bilan de l'année 2014.

Un **nouveau circuit pour le traitement catalographique des dons** va être institué pour 2014 pour en améliorer le traitement, mais encore beaucoup de dons restent à cataloguer.

2.7. Une offre de livres électroniques : Cyberlibris

Tous les L1 sont formés à l'utilisation de la plate-forme de livres électroniques cyberlibris lors des formations de rentrée (septembre-octobre) depuis trois ans.

Enfin, les statistiques communiquées concernent jusqu'en mai 2013 l'ensemble de l'Université Toulouse III, sans qu'on puisse distinguer la part des étudiants par exemple des IUT ou des filières

médicales des étudiants purement Sciences et Staps ; à compter de cette date, les statistiques sont propres à la partie Sciences. Néanmoins, cela rend les comparaisons difficiles.

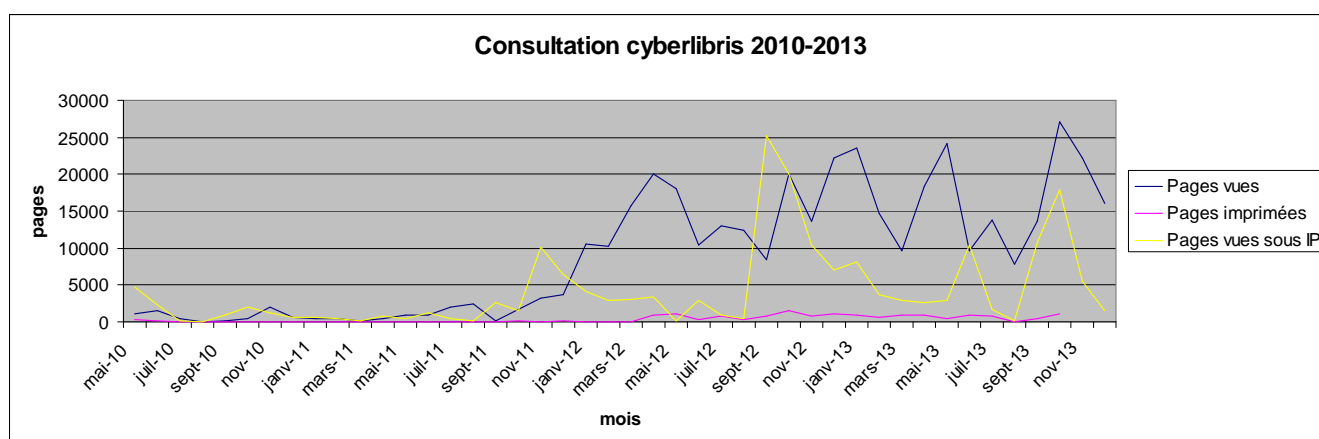
On voit une augmentation des consultations de cyberlibris depuis sa mise en service à l'UPS en mai 2010.

2.7.1. Consultation en augmentation constante depuis 2010

En 2013

La consultation de cyberlibris est en constante augmentation depuis mai 2010, avec des variations saisonnières importantes. L'ordre de grandeur de consultation, si on néglige les mois d'août est autour de quelques dizaines d'ouvrages mensuels pour 2011, à 300 pour 2012. De la même façon, le nombre de pages vues reste en-deçà de 3000 chaque mois pour 2011, et au-delà de 10 000 pour 2012 (graphiques ci-dessus, chiffres détaillés ci-dessous³).

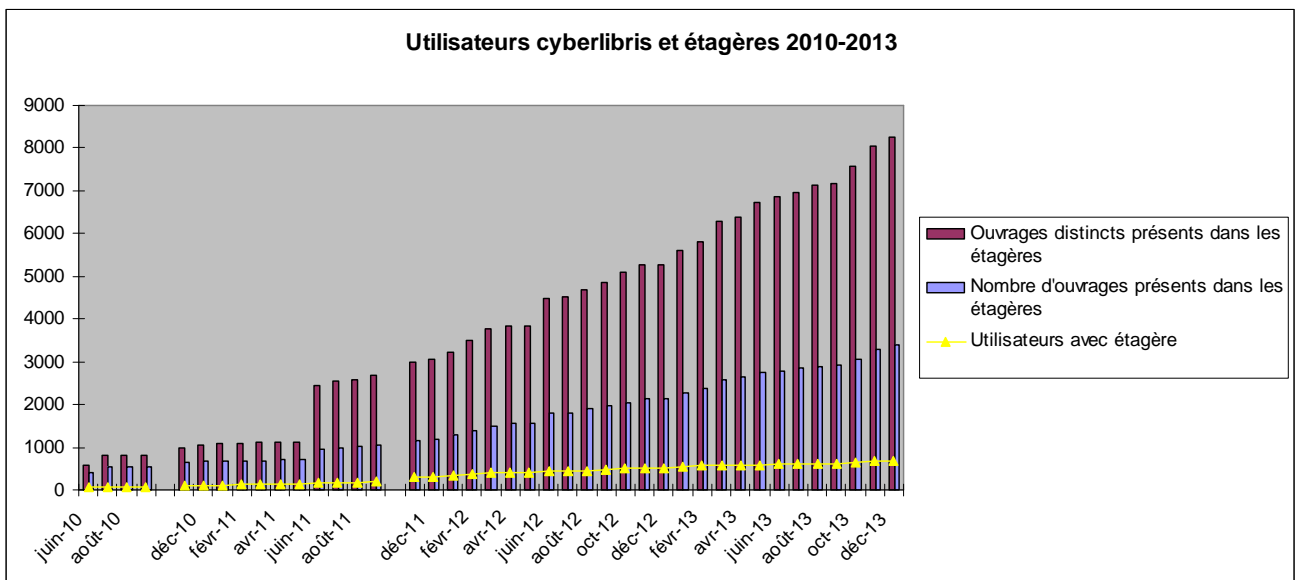
	janv-13	févr-13	mars-13	avr-13	mai-13	juin-13	juil-13	août-13	sept-13	oct-13	nov-13	déc-13
Pages vues	23517	14701	9664	18332	24168	9703	13816	7737	13644	27155	22201	16141
Pages imprimées	862	543	925	947	531	906	795	20	410	999		426
Pages vues sous IP	8141	3666	2907	2651	2913	10399	1661	205	10784	17837	5528	1510
Ouvrages distincts consultés	426	363	327	386	444	290	216	119	379	638	605	396



³ Note : à partir de mai 2013 séparation sciences-santé-iut (les anciens comptes sont sans doute attribués à sciences)

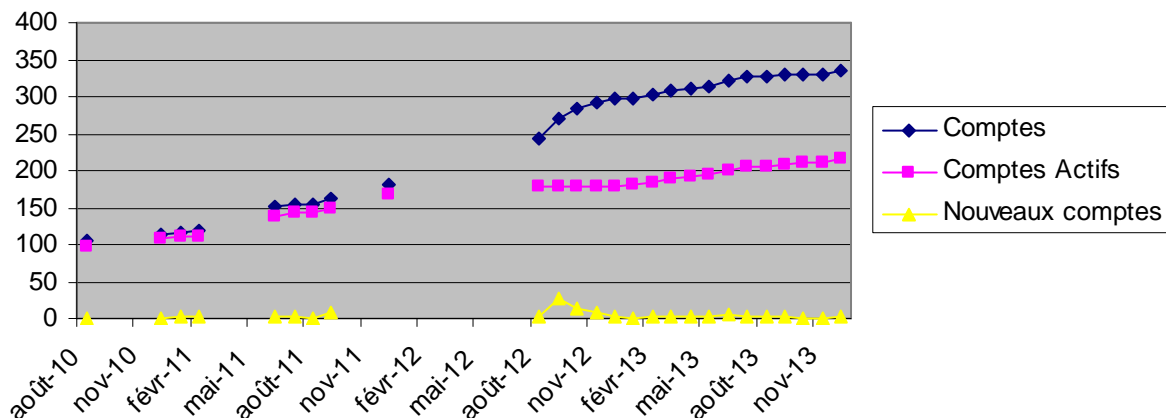
2.7.2. Progression du nombre d'utilisateurs

Pour pouvoir consulter Cyberlibris depuis l'extérieur du campus et activer un certain nombre de fonctionnalités (création d'étagères ou de dossiers, impression, recherche de membres, notes, surlignage), il faut se créer un compte personnel avec identifiant et mot de passe (démarche qui prend environ 1 minute). Ainsi, les comptes actifs permettent de mesurer l'utilisation de Cyberlibris dans ses fonctionnalités un peu avancées (au-delà de la simple consultation sur place). Là encore, on peut constater une progression constante du nombre de comptes actifs, qui, allié aux chiffres de créations de compte, dénote que les utilisateurs ne se lassent pas de l'outil une fois le compte créé⁴.

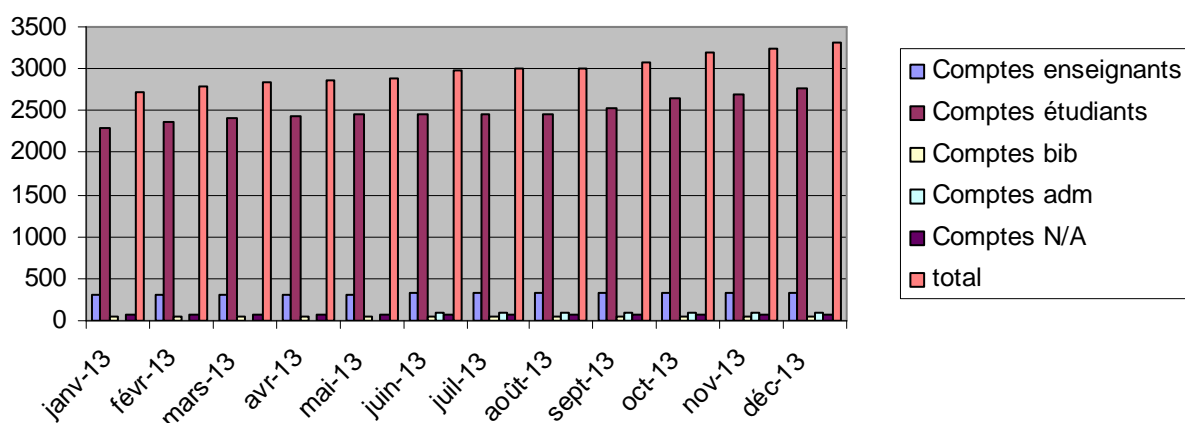


⁴ À noter que la création de compte n'était pas possible depuis DOCADIS initialement, puis cela a été possible en novembre 2011, possibilité qui a duré environ un an (mais avec les problèmes de site internet), puis n'était pas stable sous le nouveau site.

Cyberlibris : comptes des enseignants 2010-2013



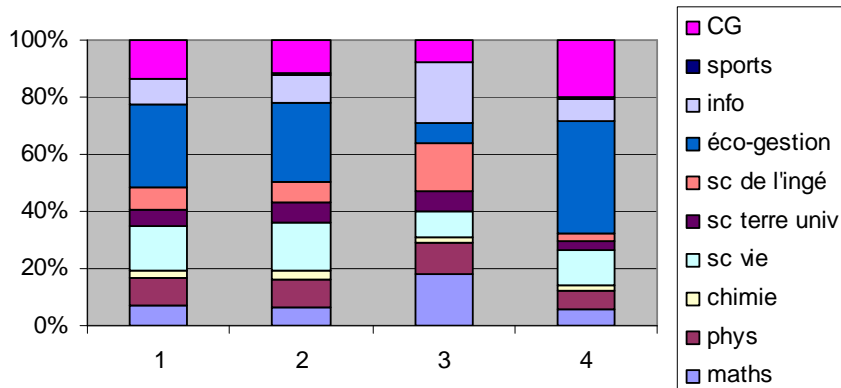
Tous comptes cyberlibris en 2013



2.7.3. L'éco-gestion domine en français, l'informatique en anglais

Certains mots-clefs, trop vagues, n'ont pas pu être interprétés et ventilés dans les disciplines (exemple : « enjeux », août 2013, « L3 », « De Boeck », « les valeurs »). Par ailleurs, certaines recherches sont réitérées plusieurs fois, avec des variations infimes ou des coquilles corrigées, ce qui augmente le poids de la discipline pour de simple raison de stratégies de recherche de la part de l'utilisateur.

Ventilation disciplinaire des consultations sur cyberlibris en 2013



- 1 : Top 50
- 2 : Top 20 français
- 3 : Top 20 anglais
- 4 : Top 50 mots-clefs

Le nombre de consultations d'ouvrages en anglais est souvent faible : des ouvrages qui n'apparaissent pas dans le Top 50 apparaissent dans le Top 20 en anglais. Ces ouvrages en anglais sont en général plus spécialisés, et sont sans doute le fait de lecteurs plus motivés. Enfin, on voit que soit l'offre, soit le lectorat n'est plus le même que pour les ouvrages en français, puisqu'on ne trouve quasiment plus d'ouvrages de management-gestion, et que les disciplines sont plus ventilées sur les disciplines scientifiques, avec toujours une prime à l'informatique, soit parce que l'offre est plus conséquente, soit parce que le lectorat est plus avancé, soit parce que pour de tels ouvrages la barrière de la langue est moindre pour un francophone.

3. Accueillir

3.1. Les conditions d'accueil : horaires d'ouverture

Ceux-ci sont restés inchangés en 2013 :

Nombre d'heures hebdomadaires	56 h 30
Horaires du lundi au vendredi	8 h 30 – 19 h
Horaires du samedi	9 h – 13 h

La BU sciences a ouvert cependant un peu moins en 2013 qu'en 2012 : 2403 heures au lieu de 2438 précédemment. Le projet d'extension des horaires d'ouverture ne s'est pas concrétisé en 2013.

3.2. Les conditions d'accueil : locaux

L'organisation des espaces de travail, de services et le nombre de places de travail n'ont pas connu de modifications en 2013.

Les chiffres ont donc été reconduits à l'identique :

Nombre de places assises	942
Nombre de postes informatiques publics	105
Surface totale	9632 m ²
Surface espaces publics	4585 m ²

La BU propose sur les 942 places assises :

- 99 équipées de prises électriques et réseau en plus de celles équipées d'un PC fixe, dont 15 conformes à l'accueil de public handicapé
- 44 places disponibles dans les 2 salles de formation à destination des usagers
- 50 places disposées dans les espaces détente et en adéquation avec leur utilisation (fauteuils et chauffeuses)

4. Analyse des publics

4.1. Les étudiants de L et M majoritairement

La BU s'adresse toujours majoritairement à un public de premier et deuxième cycle, les étudiants de Licence étant les plus gros utilisateurs de la BU en nombre (la différence de taux d'inscription avec les M tendant à se réduire) : 53% d'étudiants de Licence et 31 % d'étudiants de Master (58% en Licence et 31% en Master l'année précédente. Les cycles L ont effectué 43% des emprunts, les Master 23%, les étudiants préparant les concours Capes et Agrégations 9,6%.

Le nombre total d'inscrits à la BU Sciences s'élève pour 2013 à **7921** (7991 en 2012)

4.1.2. Les publics UPS

Les étudiants par niveau

Les chiffres de l'Esgbu pour 2013 montrent une stabilité du nombre des inscrits. Issus d'Horizon, ils montrent une baisse relative des étudiants de L au profit des étudiants de M. Ces chiffres sont ceux des publics institutionnels et emprunteurs. Il ne s'agit pas de ceux qui fréquentent la Bibliothèque ni même qui utilisent la documentation électronique.

Après une augmentation forte l'année précédente, plus ou moins sensible selon la catégorie (dans l'ordre croissant : +15% pour les M, +19.72% pour les L, et +29% pour les D), la baisse la plus sensible est celle des doctorants (17%).

	2012	2012/2013
Etudiants cycle L	4 286	4 201
Etudiants cycle M	2 310	2 444
Etudiants cycle D	487	407
SOUS-TOTAL	7 083	7 052

Après une hausse de 50% pour la catégorie des enseignants-chercheurs entre 2011 et 2012, on constate là encore une baisse relative de ces chiffres. Ils effectuent 4% des emprunts de la BU.

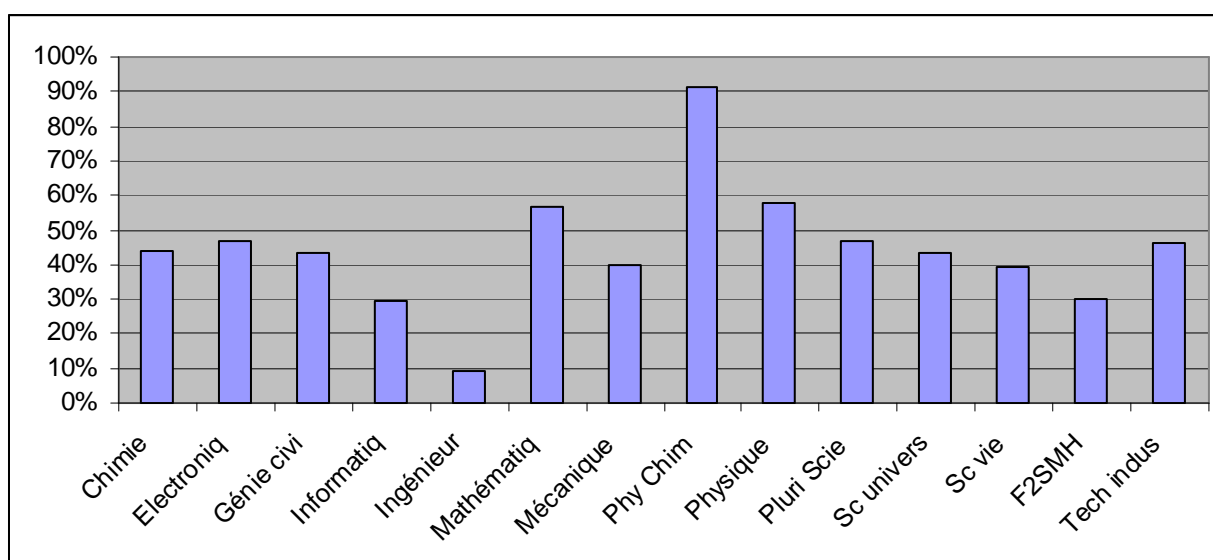
Enseignants chercheurs	261	239
------------------------	-----	-----

TOTAL GENERAL	7344	7291
---------------	------	------

Les étudiants par discipline

Si on regarde les étudiants non par niveau mais par discipline on peut relativiser ces chiffres.

Le total des étudiants inscrits à la Faculté des sciences et F2SMH en 2012/2013 est de 12863. Les emprunteurs de ces structures sont 5412 soit 42% des inscrits. Néanmoins leurs habitudes sont très différentes suivant les disciplines.



4.1.3. Les publics extérieurs

Si l'on s'intéresse maintenant aux autres catégories d'inscrits à la BU sciences, on peut constater les éléments suivants :

Autres lecteurs niveau étudiant	304	310
Autres lecteurs niveau professeur ou recherche	343	320
TOTAL	647	630

Les lecteurs autorisés toutes catégories confondues représentent 8% des inscrits, les lecteurs autorisés simples (extérieurs ne pouvant être rattachés à la catégorie étudiants ou professeurs) représentant 4% de l'ensemble. Ces publics extérieurs représentent 14 % des emprunts. Les deux tiers des usagers extérieurs au réseau toulousain bénéficient d'une inscription gratuite. D'anciens étudiants qui n'ont pas encore trouvé de travail, des personnes qui suivent des formations de reconversion présentent des attestations de Pôle emploi.

4.2. Les chiffres-clefs de l'activité des publics

4.2.1. Fréquentation en hausse

Le nombre d'entrées en 2013 a augmenté de **3,37%** par rapport à 2012 :

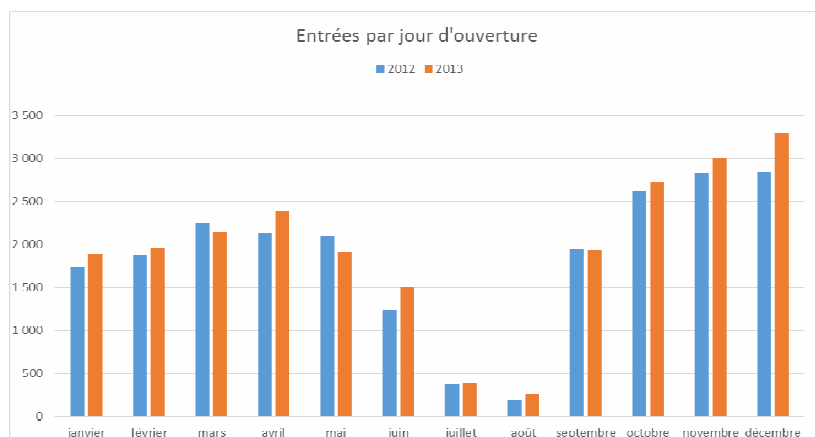
	2012	2013
Nombre total d'entrées	513 647	530 981

La fréquentation suit toujours un rythme saisonnier classique lié à l'année universitaire.

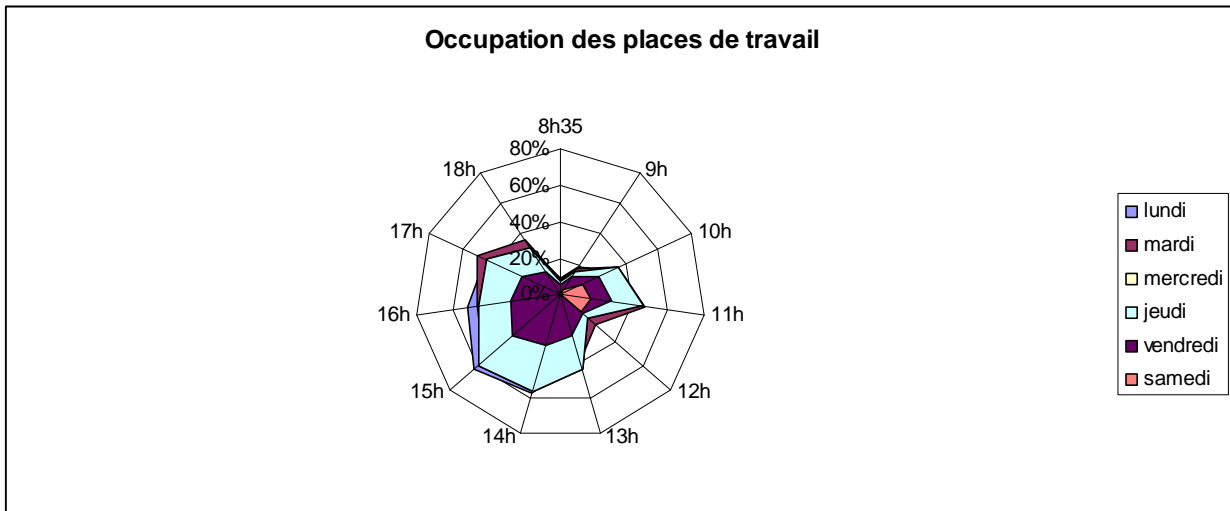
La fréquentation journalière est en augmentation de 4,8% par rapport à 2012 :

	2012	2013
Nombre d'entrées / jour (moyenne)	1998	2094

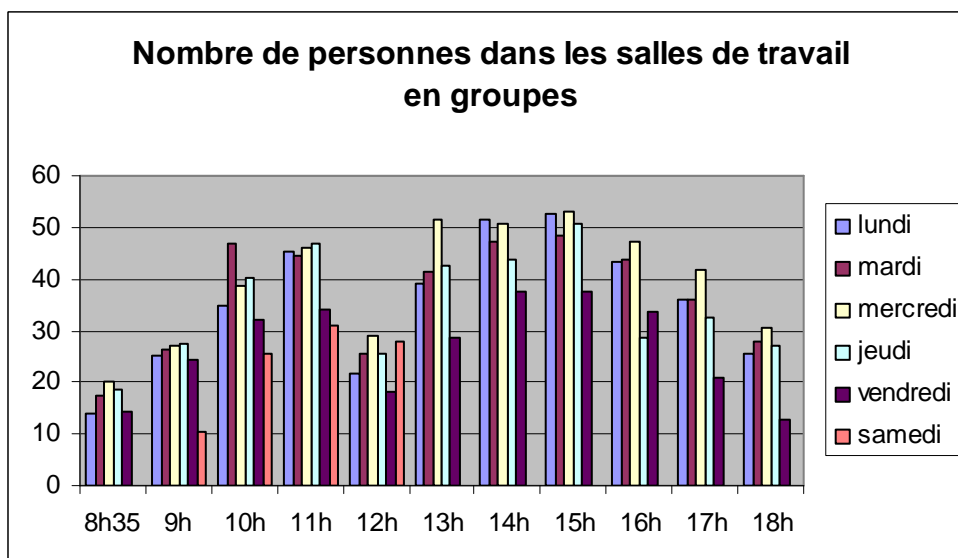
Une analyse par mois permet de constater le même rythme de fréquentation :



Aux périodes de forte affluence (dernier trimestre), les étudiants ont l'impression que la Bibliothèque est pleine. Un petit fait qui montre qu'ils prennent cet élément en considération : il nous a été soumis par un groupe d'étudiants un projet de cartographie des places libres de la Bibliothèque. Ce projet n'a pas pleinement abouti. Une opération de comptage manuel sur cette période a permis de constater que toutes les places assises n'étaient pas occupées.



Toutefois les places équipées d'ordinateurs sont bien plus saturées (voir le 4.3.1) Les salles de travail en groupe sont également très occupées. De nombreux groupes cohabitent parfois dans une même salle. Le nombre de personnes par groupe est en moyenne très bas (autour de 2 personnes).



4.2.2. Les prêts diminuent de 2.23%

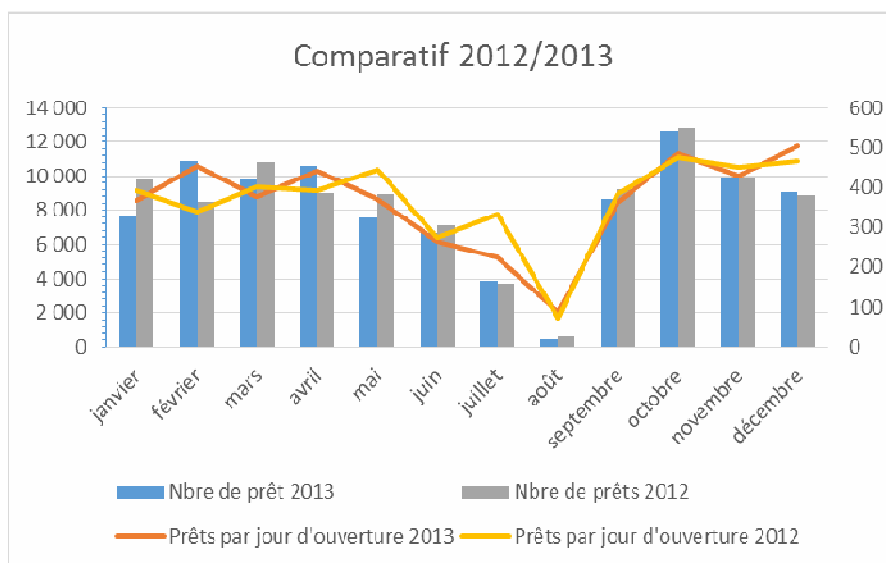
Le nombre des emprunts 2013 baisse légèrement (2.23%). Il est loin du niveau de 2006 (105 557)

Le ratio nombre moyen de prêts par lecteur incite à modérer le propos :

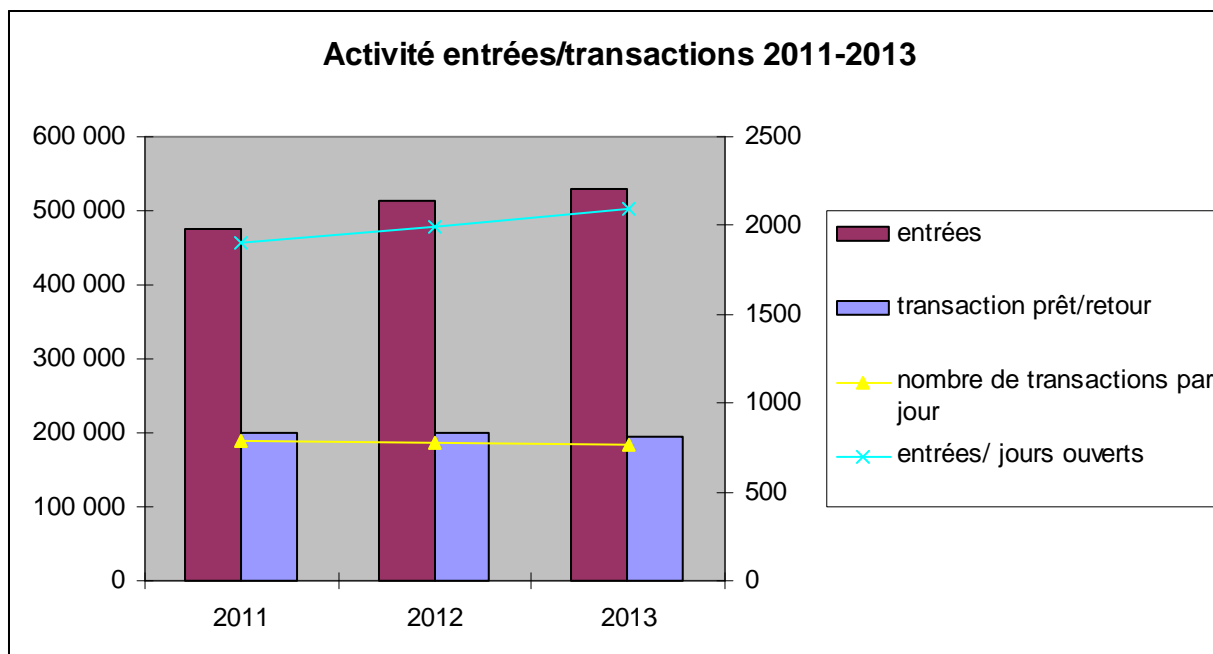
	2012	2013
Nombre total de prêts	99 990	97 770
Nombre moyen de prêt / lecteur / an	12,51	12,34

Il faut également examiner le nombre de prêt médian qui sur l'année 2012/2013 est de 5 emprunts en totalité. Quatre mille emprunteurs ont effectué moins de 10 prêts dans l'année et 200 plus de 50 emprunts. Peu d'utilisateurs sont donc des emprunteurs réguliers. Une grande majorité emprunte occasionnellement.

Il est par ailleurs toujours difficile pour le moment de faire un corollaire avec la consultation de la documentation électronique 1^{er} cycle, même si les chiffres concernant Cyberlibris donnent déjà quelques indications (voir 2.72 et 2.73). En effet on peut compter près de 1500 étudiants ayant un compte actif à l'UPS. Cela peut paraître peu en regard des 7000 étudiants emprunteurs (4200 en L). Toutefois il est impossible de dire s'il s'agit de nouveaux publics ou simplement d'une diversification des usages. Les statistiques d'usage de la documentation électronique de niveau recherche sont massives (plus de 900 000 téléchargements d'articles), mais ne permettent pas d'analyser le public.



On peut noter le volume particulièrement haut du volume de prêts à certaines périodes de l'année, qui correspondent aux pics annuels de fréquentation.



D'autres indices confortent l'idée d'une évolution tendancielle vers une BU moins utilisée pour le prêt que pour d'autres services. Ainsi le volume de transaction à la banque de prêt reste important, comme le ratio suivant qui confirmerait une érosion du prêt mais une augmentation de la fréquentation :

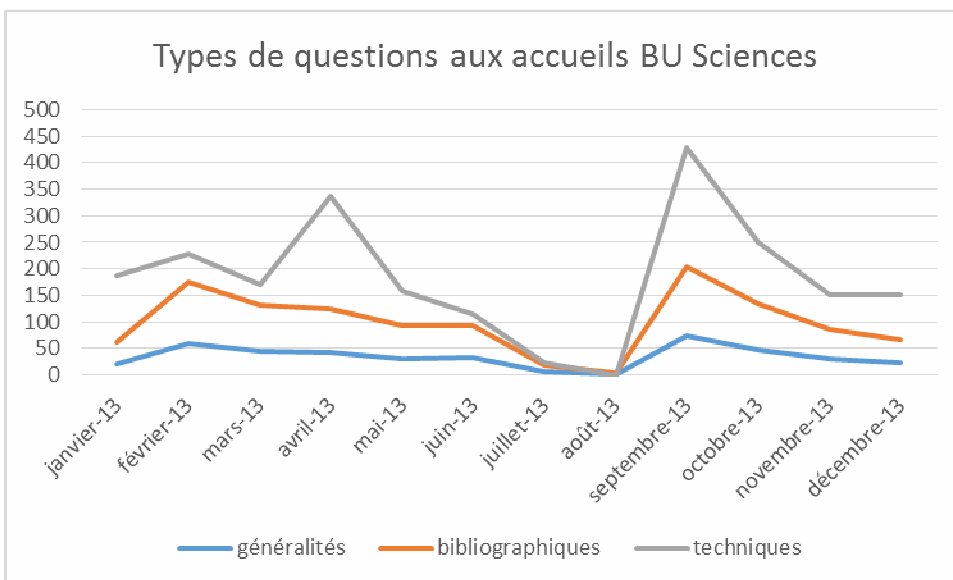
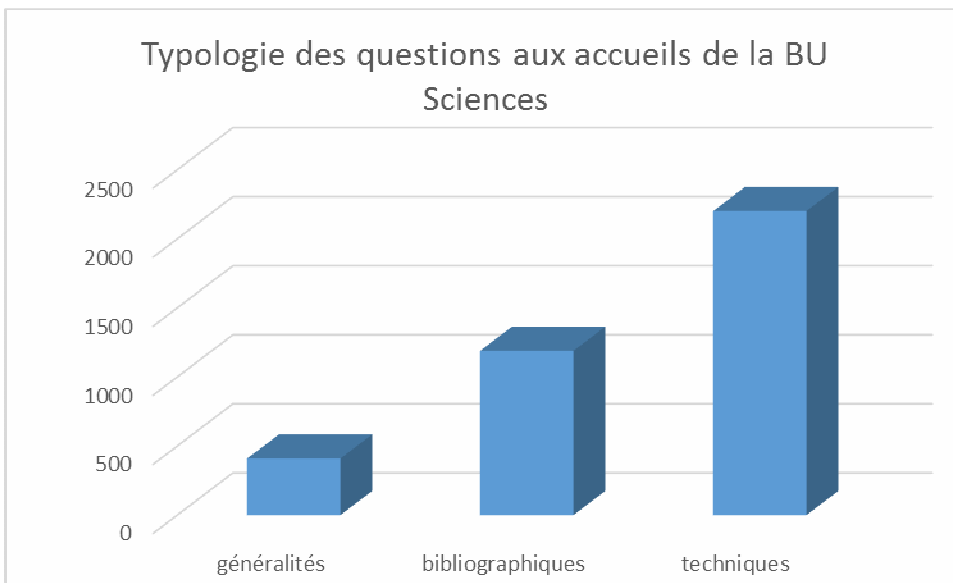
	entrées	transaction prêt/retour	jours ouverts samedis inclus	x prêt pour 1 entrée	nbre de trans par jour	entrées/ jour ouvert	nbre d'entrées par transaction
2006	349 637	212 028	248	0,30	855	1 410	1,65
2011	476 770	198 889	251	0,21	792	1 899	2,40
2012	513 649	200 569	257	0,19	780	1 999	2,56
2013	530 982	195 134	253,5	0,18	703	2 095	2,98

Une période de plus faible fréquentation fait remonter ces ratios. Ainsi en juillet 2013 le ratio est de 0,56 prêt pour une entrée.

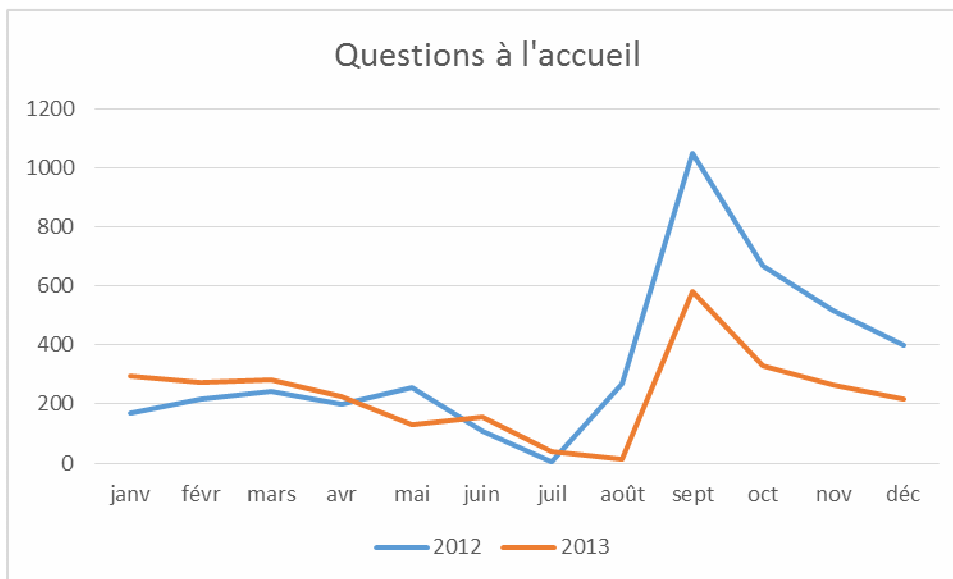
4.2.3. Renseignement

Les statistiques issues des questions posées par les usagers au personnel situé aux postes de renseignement de la BU, regroupées par types de questions, font apparaître une part relativement modeste des questions d'ordre bibliographique ou de recherche documentaire et ressortir le poids de tout ce qui relève de l'aide technique.

Il faut entendre par aide technique ce qui relève de l'utilisation des photocopieurs, imprimantes et de l'informatique (surtout en mode Wifi).



L'emploi de moniteurs d'accueil sur la période de rentrée est très nettement visible sur la baisse des questions entre 2012 et 2013.



Plus spécifiquement dédiés à l'aide sur des points techniques comme les photocopieurs ou l'usage du Wifi, cette aide est très efficace. Sur la période septembre/octobre, ils ont ainsi répondu à 950 questions sur ces points. Cette aide reproduit le schéma ci-dessous : 2/3 des demandes en septembre, 1/3 en octobre. Par ailleurs la communication avec les usagers se fait de plus en plus à distance (voir le 4.4.3) via le service Une Question organisé en réseau. Mais la BU Sciences communique également par messagerie électronique avec ses usagers pour les prévenir des dates de retour des emprunts et des retours éventuels. Ce canal est utilisé en retour (plus de 200 fois sur l'année). Les $\frac{3}{4}$ des questions portent sur les prêts, les retours, les renouvellements. Cela permet dans le cadre d'une politique qualité de gérer les temps de réponse et d'affiner les procédures de traitement des documents.

2013 Délais de réponses aux demandes concernant l'emprunt des documents



Enfin une boîte à idée a été mise en place en octobre 2013. Elle a recueilli plus de 150 suggestions le premier mois pour descendre à 90 puis à 50. Le tiers des demandes portaient sur les extensions d'horaires d'ouverture, le sujet le plus traité par les usagers étant ensuite les distributeurs de boisson et nourriture (20%)

4.3. L'utilisation des services classiques

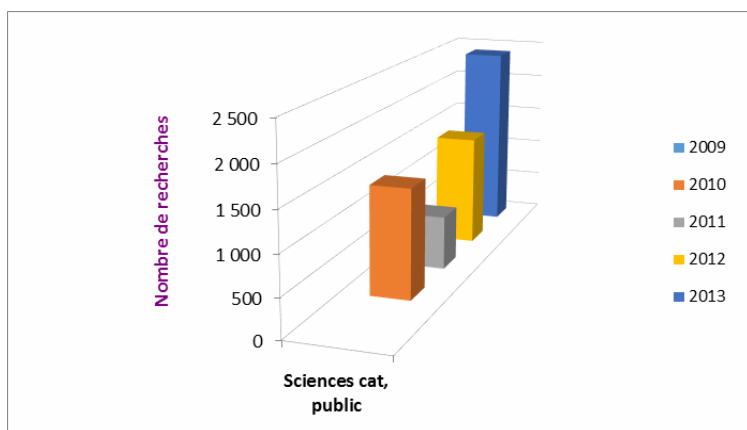
Nous pouvons donc constater suite aux chiffres qui précèdent que les usagers de la BU sciences fréquentent les lieux de plus en plus dans un but autre que le prêt à domicile. Les statistiques d'utilisation des services comme les photocopies et impressions, si ce n'est celles de l'informatique, apportent ainsi un éclairage important sur cette nouvelle donne.

4.3.1. Informatique en libre accès

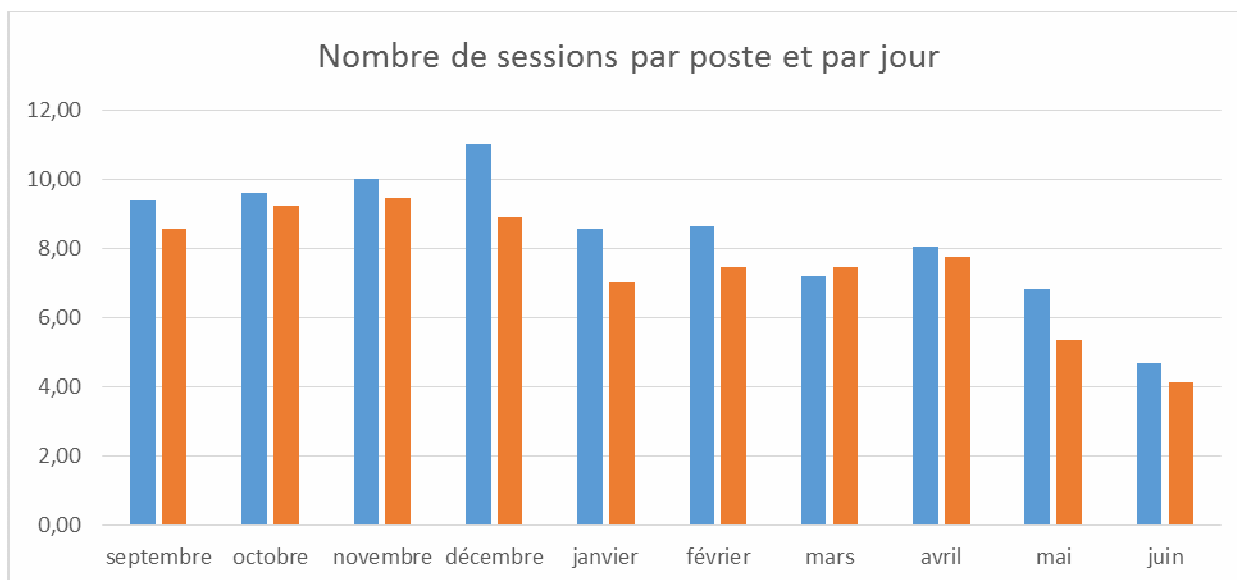
Le parc informatique public de la BU a beaucoup évolué depuis 2006, en doublant presque le nombre d'ordinateurs fixes (105 au lieu de 57, soit 84% d'augmentation). Le nombre de prises réseau et électriques a été également sensiblement augmenté, et la totalité du bâtiment équipé en bornes Wifi, permettant également de diversifier l'offre en matière logistique informatique, plus conforme aux usages constatés des générations actuelles d'étudiants.

L'offre en matière d'applications mobiles n'est pas en revanche réalisée concrètement à la BU sciences, malgré la prise en compte de celle-ci dans la réflexion de l'établissement pour l'évolution de la politique des services aux publics. Le lancement des impressions, par exemple, passe nécessairement par un poste fixe, ce qui contribue sans doute à la saturation des postes constatée à certaines heures. Une enquête auprès des publics prévue en 2014 devrait permettre de mieux cerner leurs attentes.

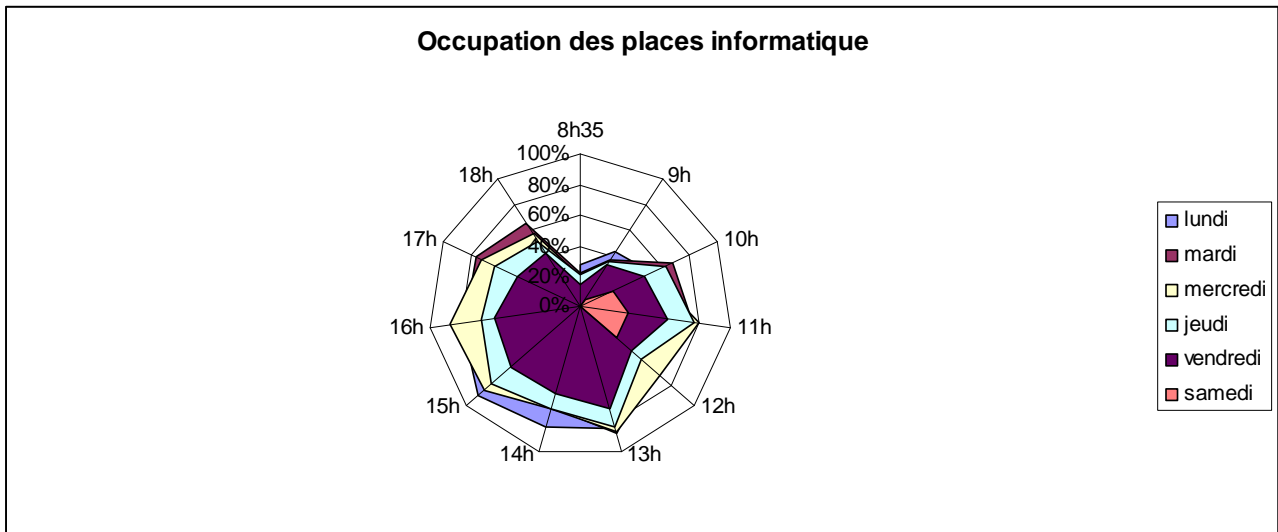
Les 105 postes en libre-accès proposent indifféremment accès à internet, à la bureautique et aux ressources documentaires électroniques. Une dizaine de postes restent dédiés à la consultation du catalogue uniquement ce qui permet des recherches rapides à proximité des rayonnages.



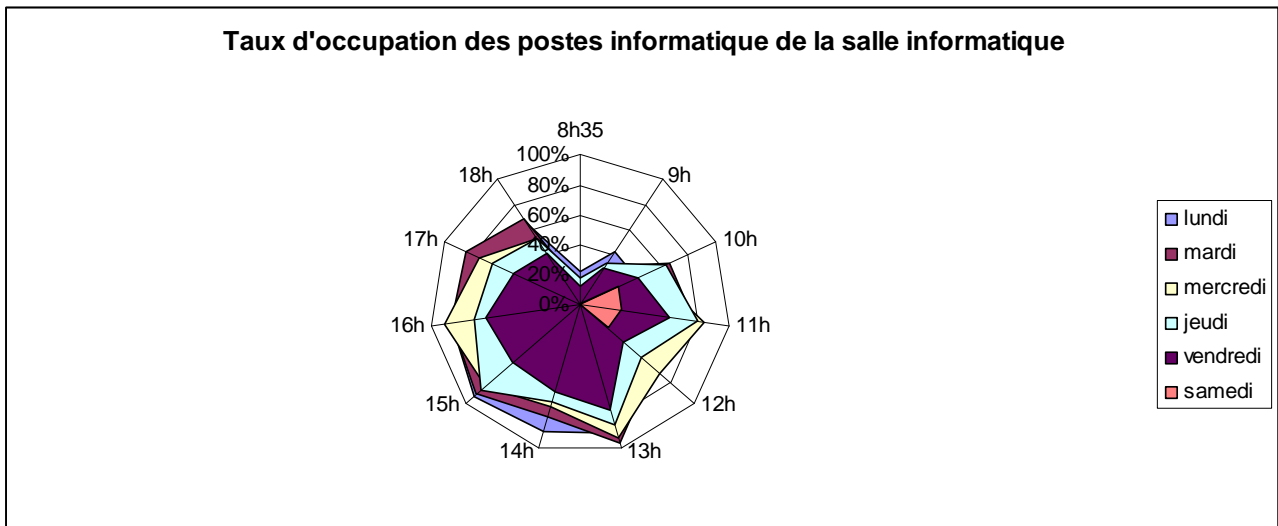
Les sessions informatiques ont augmenté entre 2012/13 et 2013/14



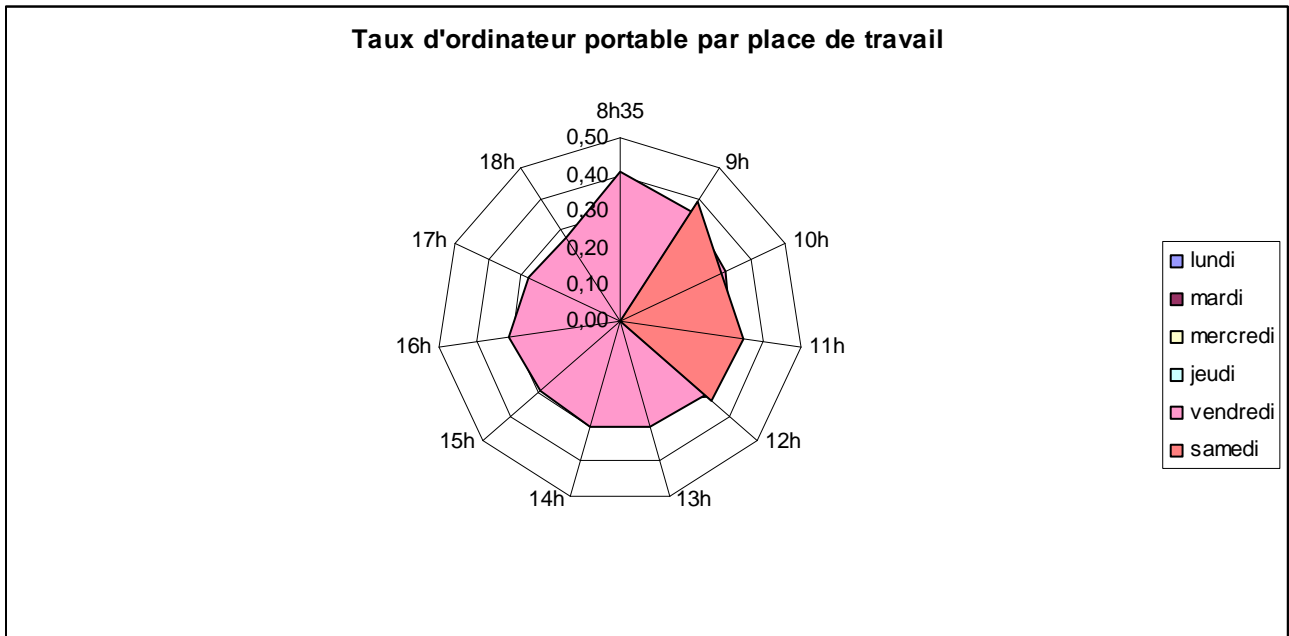
Cela se vérifie grâce à l'opération de comptage menée au dernier trimestre 2013 et qui permet de voir une saturation des postes informatiques



La salle informatique atteint les 100 % de saturation par moment : vers 13h le mardi par exemple.

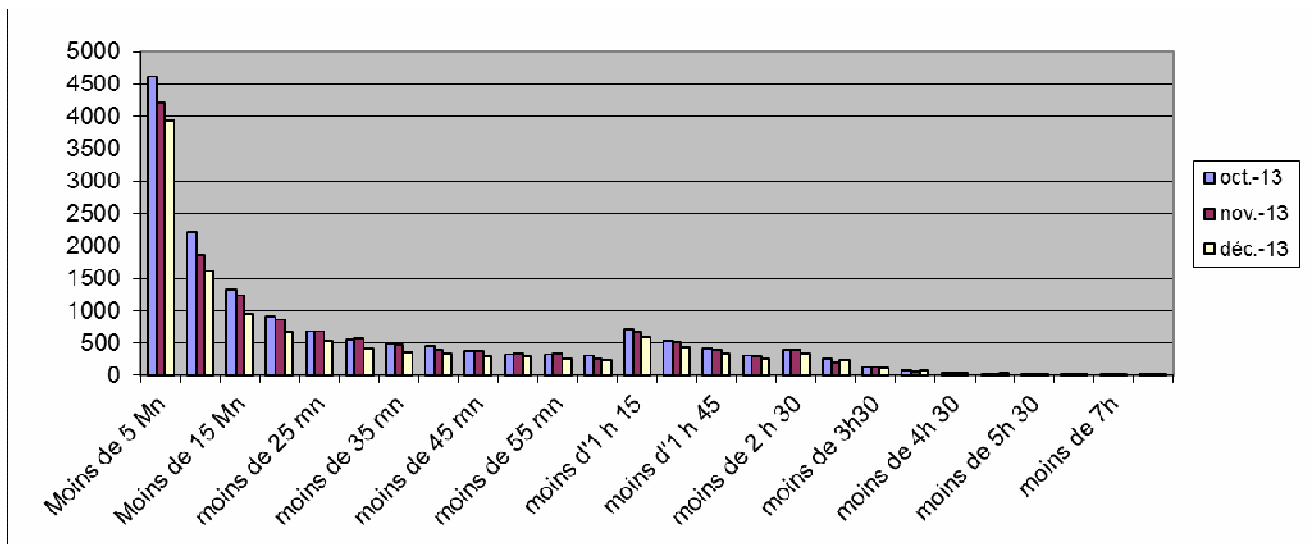


Si les enquêtes du Credoc montrent que les étudiants français sont bien équipés en matériel, cela se vérifie par l'observation directe.



La très forte occupation des postes informatiques pourrait s'expliquer de deux manières :

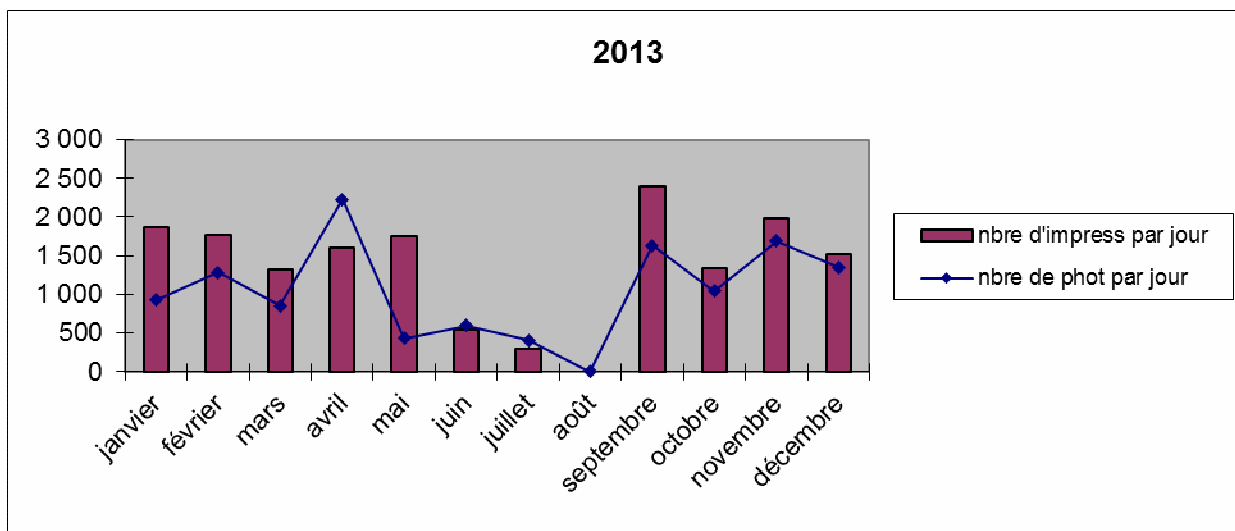
- Une durée d'occupation rapide dû au fait qu'il faut passer par les postes publics pour lancer une impression : graphique sur le nombre des sessions suivant leur durée (données disponibles depuis octobre 2013 seulement)



- Une forte présence dans la bibliothèque d'étudiants étrangers moins bien équipés. Ce public étranger représente une part importante des emprunts de documents classiques (20%) et des ordinateurs portables (4.4.1)

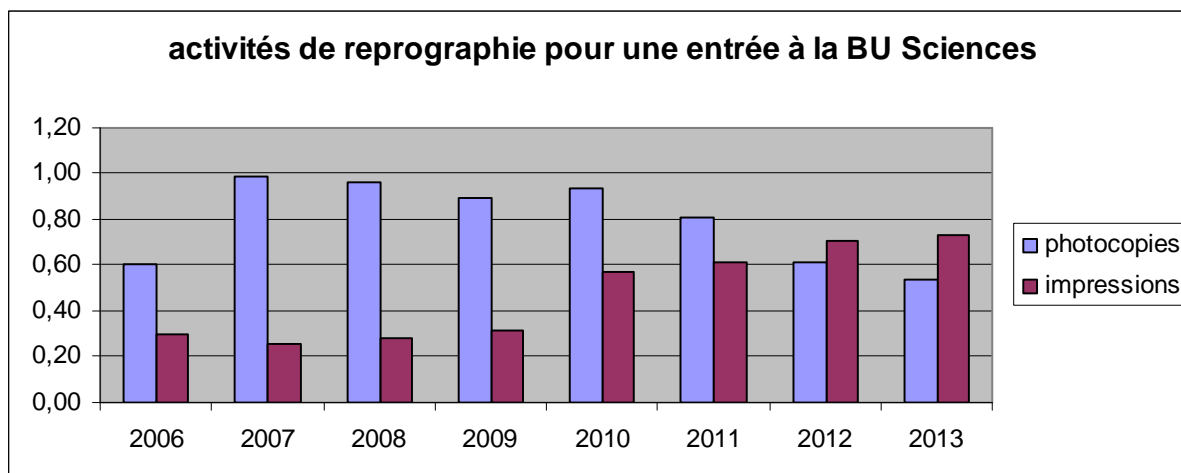
4.3.2. Photocopies et impressions

Le volume moyen de photocopies et impressions a légèrement baissé en 2013 (660 000) par rapport aux années précédentes (2012 : 677 000. En effet la baisse des photocopies est continue. Les impressions continuent d'augmenter et représentent un chiffre conséquent à la période la plus dense de l'année universitaire (automne). Toutefois elles se heurtent à des problèmes techniques : Pdf mal formés, police LaTeX mal reconnue et méconnaissance des étudiants sur le poids des images.



Une comparaison 2006-2013 permet de prendre la mesure de cette évolution structurelle.

photoc	entrées	photocopies	jours ouverts samedis inclus	x photoc pour 1 entrée	nbre de photoc par jour	entrées/ jours ouverts	nbre d'entrées par photoc
2006	349 637	212 028	248	0,61	855	1 410	1,65
2012	513 648	313 787	257	0,61	1 221	1 999	1,64
2013	530 981	286 124	253,5	0,54	1 129	2 095	1,86
impress	entrées	impressions	jours ouverts samedis inclus	x impr. pour 1 entrée	nbre d'impr par jour	entrées/ jours ouverts	nbre d'entrées par impr.
2006	349 637	105 557	248	0,30	426	1 410	3,31
2012	513 648	363 390	257	0,71	1 414	1 999	1,41
2013	530 981	373 838	253,5	0,70	1 475	2 095	1,42



4.3.3. Prêt entre bibliothèques stable

	2006	2011	2012	2013
Demandes PEB - emprunteur	4 868	2 841	2 289	2 287
Demandes PEB - fournisseur	703	538	604	595

L'activité du prêt entre bibliothèques reste à peu près stable entre 2012 et 2013. L'activité fournisseur était légèrement remontée entre 2011 et 2012 (+ 12%) sans doute en raison du retour de la disponibilité des collections magasin.

Une soixantaine de bibliothèques extérieures font des demandes à la BU Sciences. Sur le campus de l'UPS, ce sont les laboratoires qui font le plus de demandes. Les 300 usagers répertoriés comme demandeurs sont répartis dans 40 laboratoires ou entreprises : en premier le CNRS puis l'Inra. 17 % des demandes correspondent plus à une activité de fourniture de document par un service de documentation que par une activité classique de Peb. Il s'agit de documents auxquels les usagers auraient pu avoir accès eux même, en ligne ou en se déplaçant. Cette analyse est à suivre pour voir s'il s'agit d'une évolution des services.

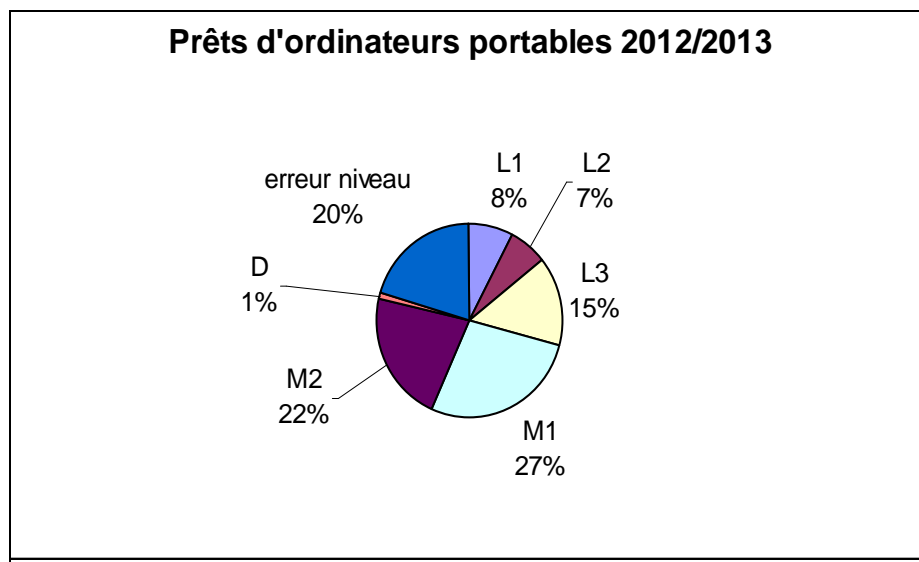
4.4. Les nouveaux services

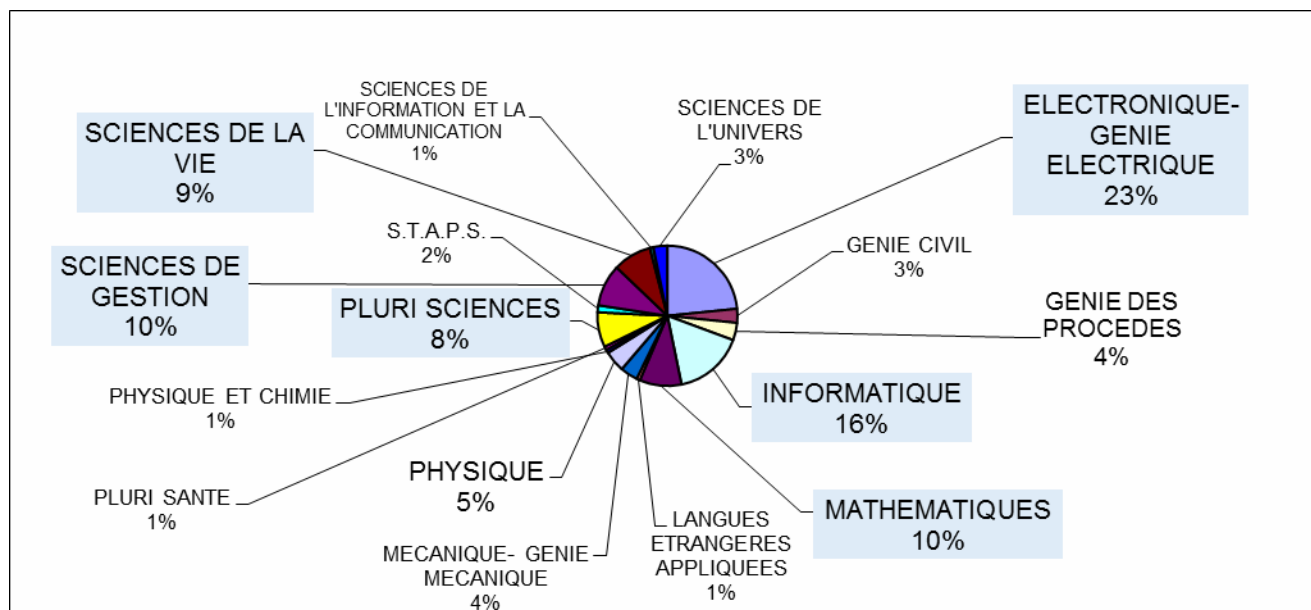
4.4.1. Prêt d'ordinateurs portables

Ce service a été lancé en 2011. Le projet a pu concrètement aboutir par la proposition du responsable C2i© de mettre à disposition du SCD un parc de 120 Net book. Si les étudiants inscrits à la certification C2i© sont prioritaires, un quart du parc est prêté sur critères sociaux par la DVE (Division de la Vie étudiante).

104 prêts ont été enregistrés. 17 ordinateurs ont été déclarés défectueux. La dégradation du parc a un impact direct sur le service (139 prêts en 2012) et il convient de trouver à brève échéance les moyens de remplacer la totalité des machines.

Comme les autres années, on peut repérer une prédominance des étudiants Electronique et Informatique. Toutefois l'information passe mieux et les étudiants en Sciences de gestion et donc en IUT ont mieux profité du service. Comme l'année précédente la moitié des emprunteurs sont en Master.

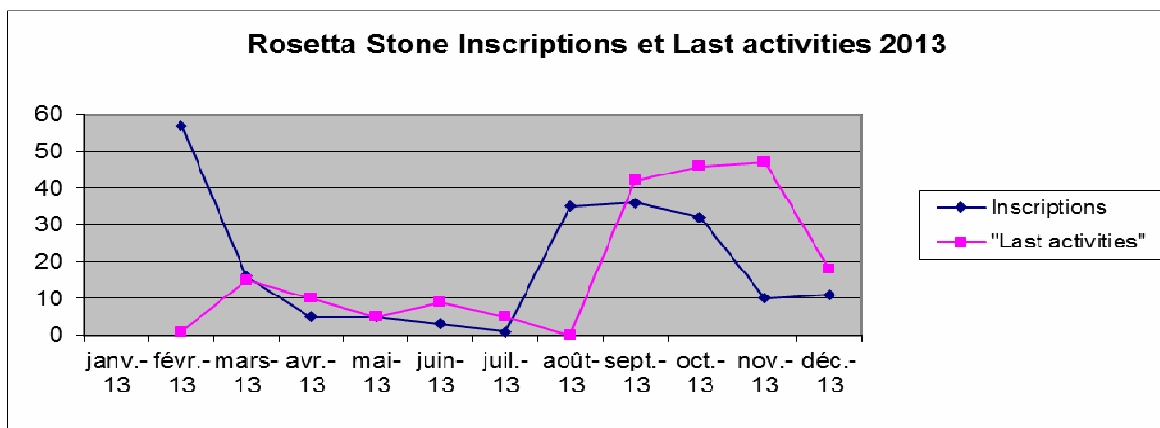




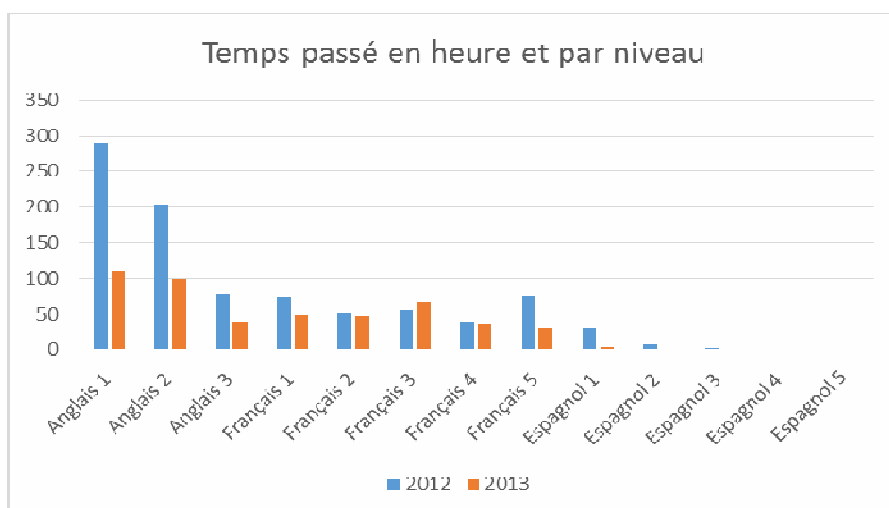
4.4.2. Espace langues

L'espace langues a souffert en 2013 d'une panne de serveur qui a rendu l'usage de Rosetta Stone très difficile et fait chuter le nombre d'heures d'utilisation. En outre, la part de plus en plus importante prise par la documentation en anglais fait paraître de manière criante le faible niveau de beaucoup d'étudiants dans cette langue mais rend également nécessaire la mise à disposition des programmes d'anglais niveau avancé que la bibliothèque ne peut pas proposer pour des raisons techniques. Cet espace a également été conçu pour aider les étudiants non francophones à progresser rapidement de manière à profiter pleinement des enseignements reçus. Malgré les difficultés techniques, ce sont ces étudiants qui se sont montrés les plus persévérants

Parallèlement, l'offre documentaire en langues a été accrue : méthodes de langues en prêt, livres bilingues ou en langue originale.



Le nombre total d'inscrits en 2012 était de 235, il est passé à 211. 409 activités avaient été comptabilisées en 2012, elles sont passées à 198.



Pour que ce service soit utilisé, il importe de maintenir un bon niveau de qualité, tant au niveau du logiciel que pour le matériel fourni (casques et micro).

Il y a un public potentiel important mais mal servi en 2013.

4.4.3. Renseignement à distance (Service de référence virtuel SRV)

Lancé en 2012 ce service réseau des bibliothèques universitaires de Midi-Pyrénées « Une Question » se fait en mode synchrone (chat) et asynchrone (mail). Le service de chat est ouvert de 9h à 18h.

6 membres du personnel de la BU Sciences participent pour le chat, se remplaçant sur 3 créneaux horaires :

mercredi : 17h-18h
 vendredi : 13h-14h
 vendredi : 15h-16h

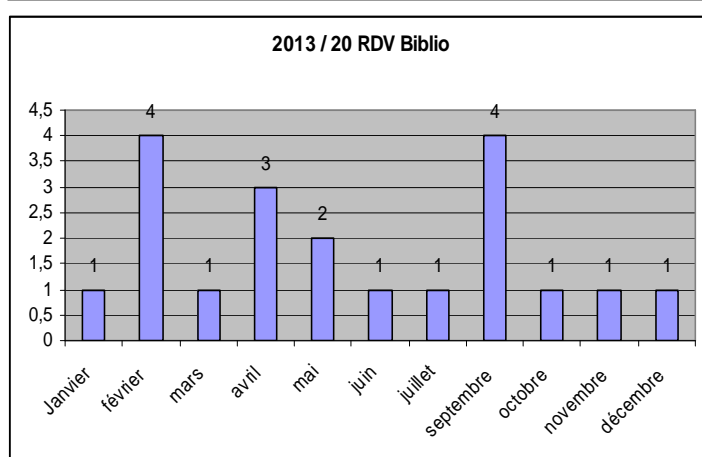
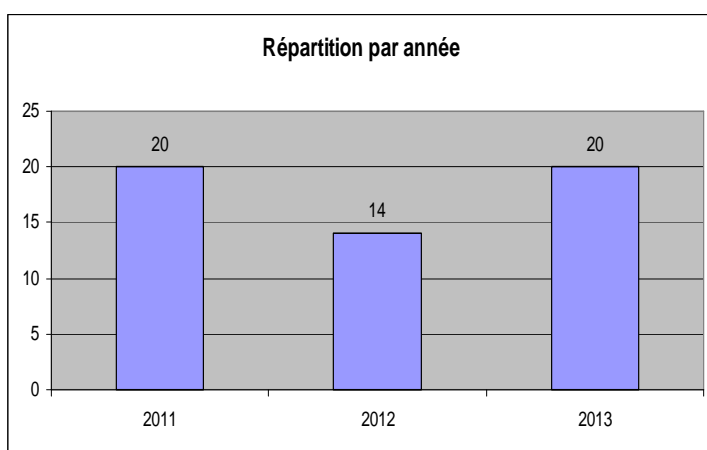
Pour le service de chat, 2198 questions ont été posées sur l'ensemble du service en 2013. 22% des usagers seraient de l'UPS (base déclarative).

Il est intéressant de voir que par rapport aux questions en présentiel aux banques d'accueil, si le pourcentage de questions pratiques est important (58 %), il y a toutefois plus d'un quart de questions bibliographiques (27%).

4.4.4. Rendez-vous bibliographiques

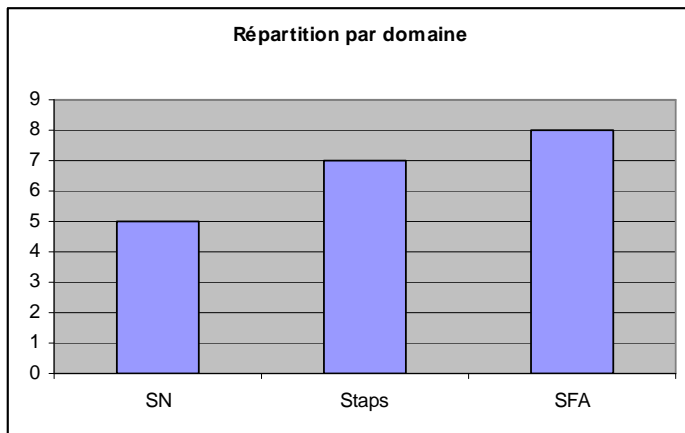
8 collègues ont participé à ce service en 2013 pour un total de 20 rendez-vous bibliographiques

Répartition par année et par mois

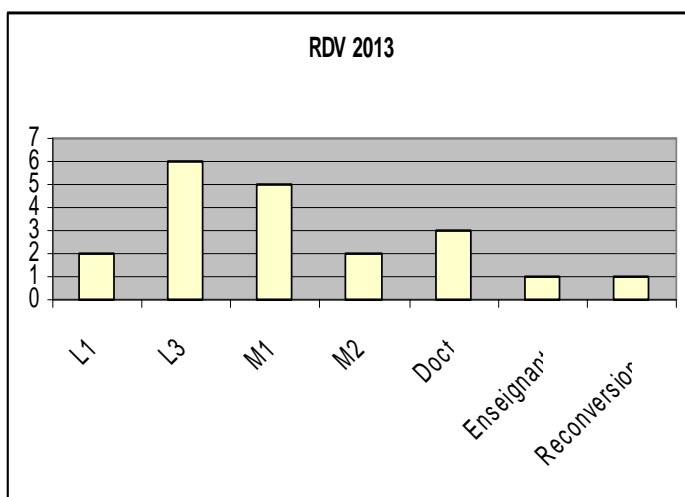


Le nombre de RDV bibliographiques se maintient mais n'arrive pas pour autant à « décoller » puisque le nombre maximal atteint par année est seulement de 20. Un pic est à remarquer au début de chaque semestre universitaire.

Répartition par Domaine pour l'année 2013



Répartition par Niveau



En général la connaissance et l'information sur le service passent par le personnel de la bibliothèque. Les étudiants sont satisfaits du délai d'obtention du RDV et du temps passé avec eux. Les étudiants s'inscrivent en majorité pour la préparation d'un mémoire. Ils n'ont pas suivi de formation à la recherche documentaire au cours de leur cursus universitaire ou sont des nouveaux arrivants sur l'université. La présentation de tous les outils de recherche documentaire mis à leur disposition est alors nécessaire ainsi que l'accessibilité aux informations pratiques (compte lecteur et Docadis)

5. Former les étudiants

5.1. Formation en 1^{ère} année de licence

5.1.1. Formations L1 F2SMH

Du 4 au 9 septembre, la BU sciences a formé **454 étudiants en L1 F2SMH**.

Le nombre d'étudiants formés en F2SMH est stable depuis 2011

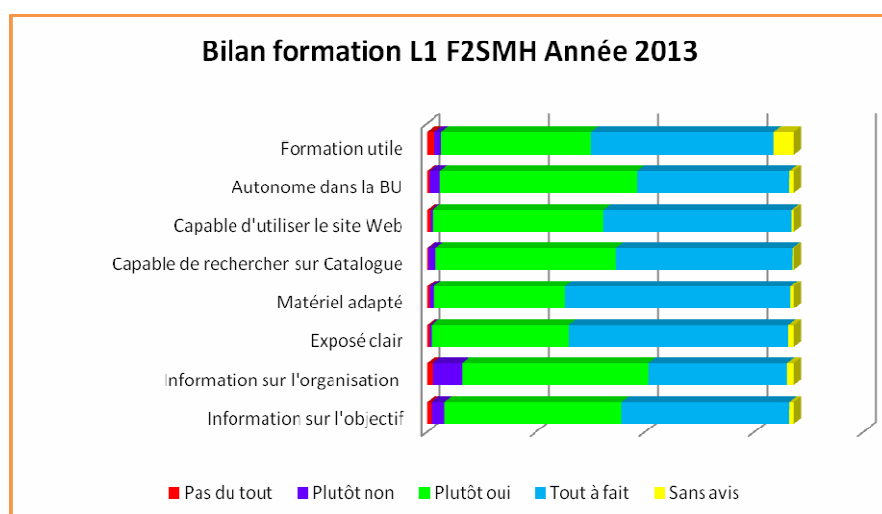
La formation de ces étudiants ne fait pas partie d'une UE mais les étudiants ont été fortement incités à s'inscrire à cette formation lors de la réunion de rentrée.

La formation s'est déroulée sur 4 jours (du 4 au 9 septembre). 12 formateurs ont été mobilisés. Les étudiants ont été répartis en 28 groupes, soit **56 heures de cours**.

Les séances durent 2 heures et ont pour but de faire découvrir aux étudiants la bibliothèque, ses services, son catalogue, la base Cyberlibris (E-books) et les bases de données EM-premium et Cairn.

Les étudiants qui ont suivi la formation sont essentiellement issus des classes de terminale. Ils ont généralement 18 ans ou 17 ans. Ils sont très satisfaits de la formation qu'ils ont suivie à la BU et considèrent que c'est une formation utile.

- **Questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation**



5.1.2. Formations étudiants L1, FSI

Formations L1 SFA

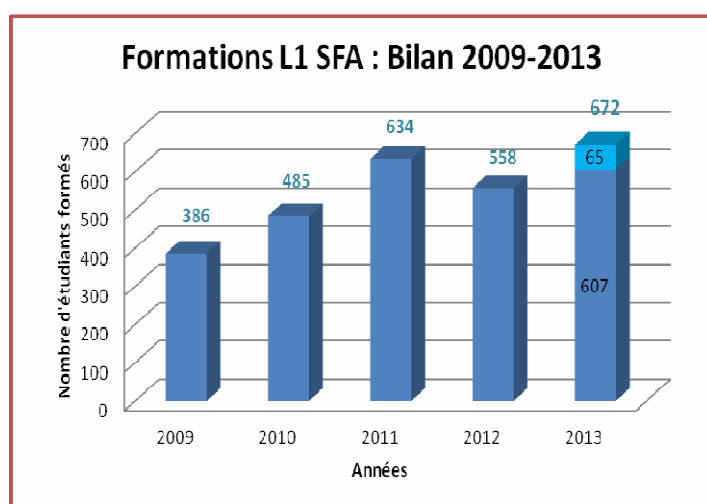
Les étudiants de L1 SFA ont été formés à la BU Sciences dans le cadre de l'UE Accompagnement. L'organisation des séances pour ces étudiants a cependant été un peu perturbée par des changements de calendrier courant septembre. De plus, certains groupes d'étudiants n'ont pas été informés des séances BU, ce qui a donné lieu à des reports de séances de formation et a beaucoup compliqué la gestion des salles de formation.

La BU a accueilli 43 groupes d'étudiants inscrits en L1 SFA (607 étudiants) et a assuré un total de 86 heures de cours. 13 formateurs ont été mobilisés (12 formateurs BU sciences, plus la responsable des formations du SCD). Les séances ont eu lieu du 23 septembre au 7 octobre, puis du 21 octobre au 8 novembre (avec une interruption durant les congés de Toussaint). A ce bilan, il faut ajouter 4 autres groupes pour les 65 étudiants inscrits en Parcours spéciaux, soit 8 heures de cours qui ont été assurées par 4 formateurs de la BU Sciences. **Le total d'étudiants formés en L1 SFA s'élève donc à 672 étudiants pour un total de 94 heures de cours.**

Les séances avaient une durée de 2 heures au cours desquelles les étudiants ont découvert la bibliothèque, ses services, son catalogue, la base Cyberlibris (E-books) et les bases de données Généralis et Techniques de l'ingénieur.

Les étudiants qui ont suivi la formation sont très majoritairement issus des classes de terminale. On retrouve aussi des étudiants issus de PACES (L1 médecine) et de BTS ou DUT. Ils sont âgés le plus souvent de 18 ans ou 19 ans et sont très satisfaits de la formation qu'ils ont suivie à la BU.

- **Bilan pluriannuel SFA : 2 fois plus d'étudiants formé qu'en 2009**



Formations L1 SN

Les étudiants de **L1 SN** ont été formés à la BU Sciences dans le cadre de l'UE Accompagnement. La présence des étudiants à cette séance de formation est obligatoire, les étudiants qui ont suivi la séance de formation à la BU ont été gratifiés par l'attribution de points supplémentaires. L'enseignant qui a encadré cette UE Accompagnement, Sylvain Mastrotillo, a suivi de très près l'ensemble des étudiants et a vérifié leur présence au TD BU et au SCUIO. Le service Formation et Valorisation a été sollicité par cet enseignant pour préparer un questionnaire d'évaluation des acquis en matière de connaissance de la bibliothèque et de recherche documentaire. Ce questionnaire sera réalisé en avril 2014.

De plus, Sylvain Mastrotillo souhaite intégrer la BU Sciences comme partenaire pédagogique dans le cadre de l'UE d'accompagnement.

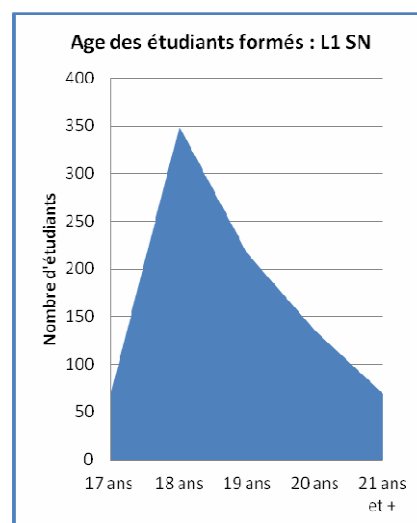
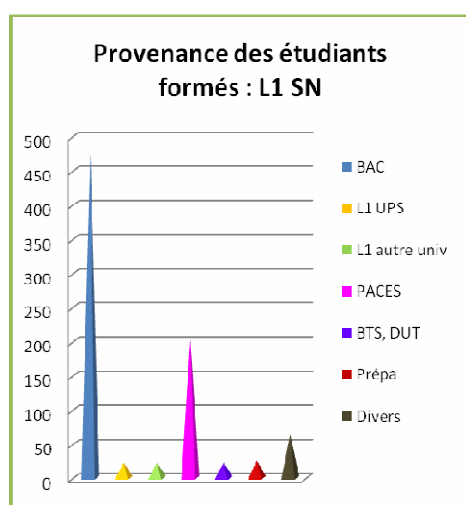
Sur les 1158 étudiants inscrits en SN, **985 étudiants** ont suivi la formation à la BU (85 %).

La BU a accueilli **62 groupes** et a donc assuré un total de **124 heures de cours**. 13 formateurs ont été mobilisés (12 formateurs BU sciences plus la responsable des formations du SCD).

Les séances ont eu lieu du 23 septembre au 4 octobre, puis du 17 octobre au 8 novembre (avec une interruption durant les congés de Toussaint).

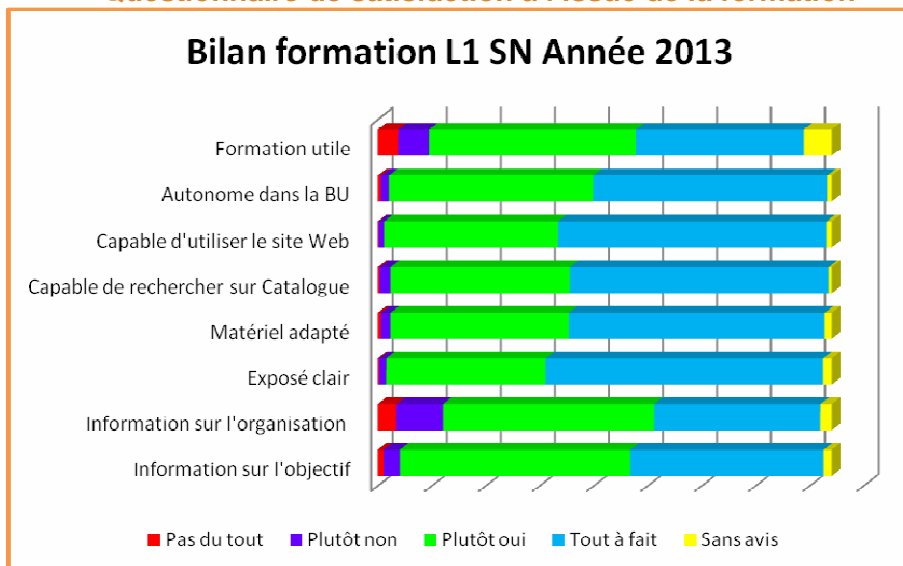
Les séances avaient une durée de 2 heures, au cours desquelles les étudiants ont découvert la bibliothèque, ses services, son catalogue, la base Cyberlibris (E-books) et les bases de données Généralis et Techniques de l'ingénieur.

- **Profil des étudiants**



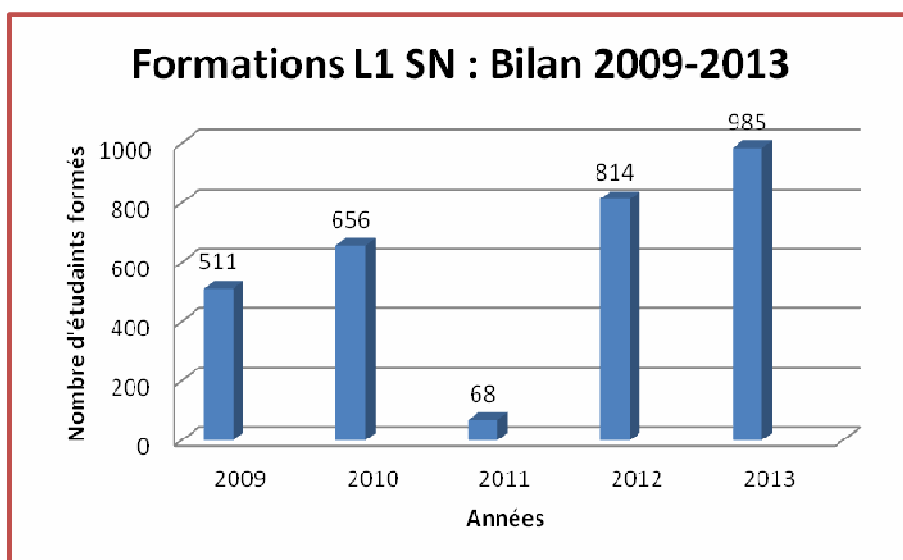
Les étudiants qui ont suivi la formation sont souvent issus des classes de terminale, néanmoins les étudiants qui n'ont pas réussi leur première année de médecine sont nombreux à s'inscrire en L1 SN. Ils sont âgés le plus souvent de 18 ans ou 19 ans et sont peu nombreux à avoir 17 ans.

- **Questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation**



Les étudiants sont très satisfaits de la formation qu'ils ont suivie à la BU.

- **Bilan pluriannuel des formations dispensées auprès des étudiants de L1 SN**



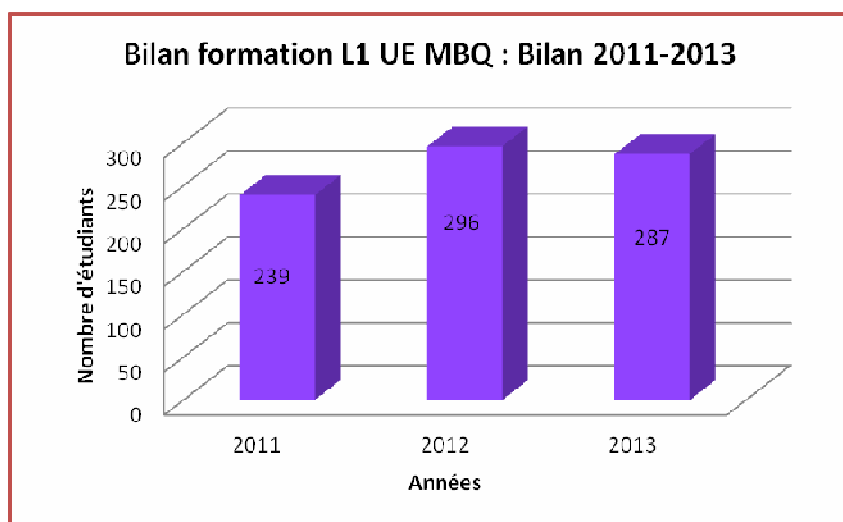
Le nombre d'étudiants formés est de plus en plus important. 81 % des étudiants inscrits en L1 SN ont suivi la formation BU en 2012 et 85% des étudiants inscrits ont suivi la formation BU en 2013.

5.1.3. Formations L1 option MBQ

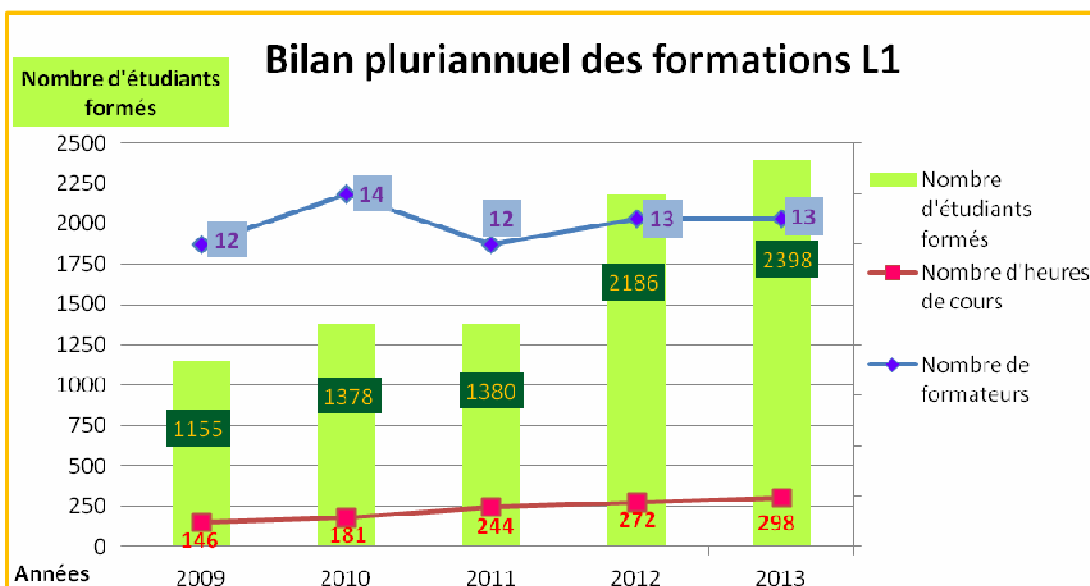
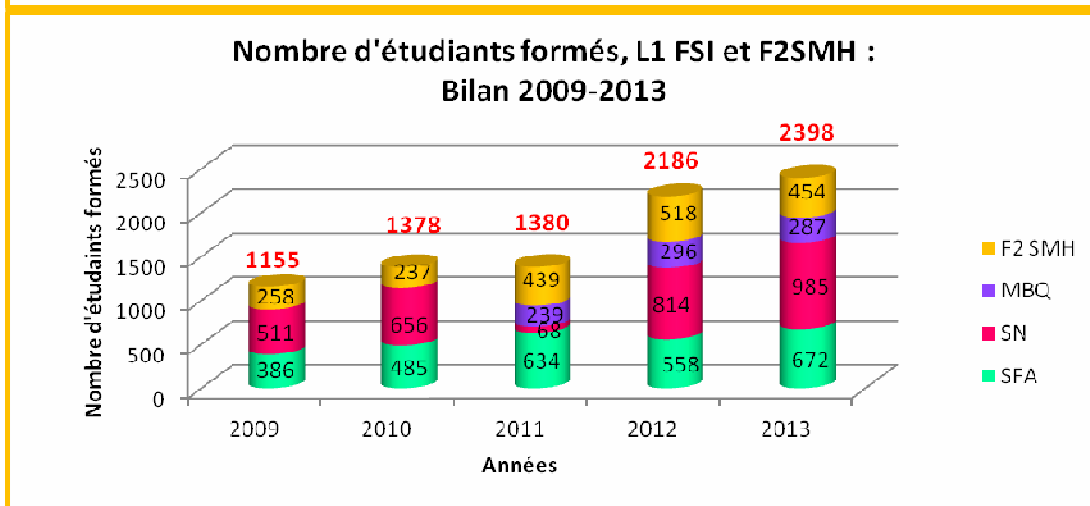
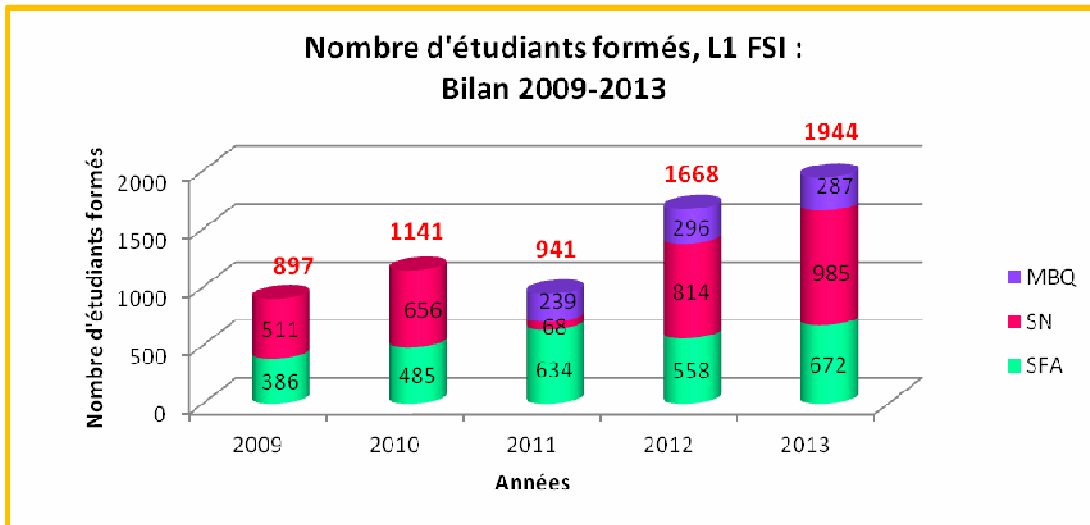
Les étudiants de la FSI qui ont choisi l'**option MBQ (Molécules et biomolécules au quotidien)** ont bénéficié d'une formation qui s'inscrit en complémentarité des formations précédentes : les formations de rentrée qui font partie de l'UE Accompagnement visent à faire connaître la bibliothèque, ses services et ses ressources documentaires tandis que les formations des étudiants qui ont choisi l'option MBQ ont pour but d'expliquer les méthodes d'une recherche documentaire et le référencement des documents.

Au cours de cette formation, les étudiants approfondissent la recherche par sujet et découvrent de nouvelles bases de données : EM-Premium et Pascal, ainsi que les dictionnaires et encyclopédie en ligne. En fin de séance, les étudiants font en exercice d'application des recherches sur le sujet qu'ils ont choisi. Les étudiants doivent ensuite réaliser une fiche mémo qui résume les documents en lien avec le sujet choisi et référencer ces documents en respectant les normes bibliographiques.

287 étudiants ont suivi cette formation (ils étaient 296 l'an dernier), ils ont été répartis en **16 groupes**. Les séances étaient d'une durée d'1h30. **24 heures de cours** ont été assurées par 5 formateurs BU sciences. Les premières formations MBQ ont commencé le 21 octobre et les dernières se sont achevées au 30 novembre, elles ont eu lieu les lundis matin et les vendredis après-midi.



5.1.4. Doublement des Formations L1 entre 2009 et 2013



Entre 2009 et 2013, le nombre d'étudiants L1 formés a doublé ainsi que le nombre d'heures de cours. L'accélération est très nette à partir de 2012. Dans le même temps le nombre de formateurs mobilisés est resté quasiment constant avec une équipe de 12 ou 13 formateurs. Les deux salles de formation ont été utilisées de façon très intensive durant les premières semaines de la rentrée.

5.1.5. Perspectives d'évolution

Il est important que les formations des étudiants inscrits en L1 aient lieu au début du 1^{er} semestre universitaire. En effet, ces formations permettent aux étudiants de découvrir la BU et ses services, son catalogue, elles permettent aussi de donner aux nouveaux étudiants de bonnes habitudes de travail. Sans ces formations, les étudiants de L1 seraient sans doute beaucoup moins nombreux à fréquenter la bibliothèque, à venir y travailler et à venir y emprunter des documents. Les UE Accompagnement permettent aux étudiants de mieux s'intégrer dans l'université et il est très positif que le volet documentaire soit intégré dans l'UE Accompagnement des L1 SN et des L1 SFA.

D'autre part, nous avons constaté que les étudiants sont attentifs, motivés et retiennent ce que nous leur enseignons en matière de recherche documentaire lorsqu'ils ont à mener des recherches documentaires dans le cadre de leur cursus, que ce soit pour un travail d'exposé, un dossier, une fiche mémo (étudiants de L1 MBQ) ou un rapport de stage (étudiants de L2 et de L3). Dans ces cas-là, la séance se termine par une demi-heure d'exercices portant directement sur le sujet que les étudiants auront à traiter. Ainsi, faire un cours supplémentaire pour les étudiants de L1 qui ont choisi l'option MBQ, un cours pour les étudiants de L2 ou de L3 qui auront un dossier ou un rapport de stage à rédiger est extrêmement profitable à ces étudiants.

En revanche, nous nous interrogeons sur l'efficacité des formations documentaires dispensées aux étudiants de L1 F2SMH. En effet, les formations à la BU ont lieu juste après leur réunion de pré-rentrée et avant même qu'ils ne commencent les cours de leur premier semestre car les formations documentaires des étudiants de L1 F2SMH ne sont pas intégrées dans une UE. Du coup, ces formations sont un peu « déconnectées » de l'enseignement universitaire. Alors que ces étudiants sont très nombreux à déclarer que la formation à la BU est utile, ils mémorisent moins bien ce que nous leur enseignons car ils ne font pas encore le lien entre les formations BU et les besoins documentaires liés à leur cursus. En effet, lorsque nous avons retrouvé ces étudiants de F2 SMH pour une nouvelle formation en L2, nous nous sommes aperçus qu'ils avaient oublié tout ce que nous

leur avons appris au niveau de la recherche documentaire, même l'interrogation du catalogue Archipel n'était pas complètement maîtrisée et ils semblaient découvrir l'existence de la base Cyberlibris (E-books) et des bases de données EM-premium et Cairn qui avaient pourtant été présentées un an plus tôt.

Les étudiants de L1 F2SMH ont au 1^{er} semestre et au 2^{ème} semestre une UE intitulée « Méthodologie du travail universitaire » (UE 6 et UE 13). Il semble souhaitable d'envisager d'intégrer le volet bibliothèque dans l'une de ces UE. Afin de ne pas trop alourdir le 1^{er} semestre tout en faisant découvrir la BU le plus tôt possible à ces étudiants, la solution serait peut-être la suivante :

- Semestre 1 : 1 heure de formation en semaine de pré-rentree (afin de ne pas compliquer le planning des formations L1 SFA et L1 SN) avec les objectifs suivants : découverte de la BU et de ses services, recherche simple dans le Catalogue Archipel pour être capable d'emprunter un document.
- Semestre 2 : 1 heure de formation intégrée dans l'UE 13 avec les objectifs suivants : savoir faire une recherche sujet avec Archipel, savoir utiliser Cyberlibris, les bases EMC Premium et Cairn. Cette seconde formation pourrait comprendre une partie avec des exercices d'application en lien direct avec leur cursus (à voir avec les enseignants). Une sensibilisation au plagiat devra être ajoutée à cette 2^{ème} séance.

Cette nouvelle orientation doit être prochainement abordée avec les enseignants de F2SMH.

5.2. Formation en L2 et L3

5.2.1. Formation L2 F2SMH, option APAS

Le Service Formation de la BU Sciences a été sollicité par un enseignant de **licence 2^{ème} année F2SMH, option APAS** (activités physiques adaptées et santé) pour assurer une séance de **2 heures de formation documentaire**. La formation a eu lieu en février 2013 et elle a concerné un groupe de **20 étudiants**, l'enseignant était présent lors de la formation à la BU.

Au cours de la séance, ont été abordés : la recherche bibliographique (Archipel, SUDOC, bases de données), les notions de plagiat et d'évaluation de l'information et le référencement. L'objectif de cette formation est d'apporter à ces étudiants de L2 toutes les compétences documentaires utiles à la réalisation de leur rapport de stage.

La coordinatrice de cette option APAS a rencontré le service Formation de la BU Sciences en décembre dernier et a demandé que cette formation soit étendue à l'ensemble des étudiants de L2 APAS- F2SMH (soit 90 étudiants) au 2^e semestre universitaire 2014. La coordinatrice a assisté aux séances de formation qui ont eu lieu en février 2014 et a demandé que les séances soient reconduites les années suivantes. Elle a insisté sur le caractère incontournable d'une formation documentaire en L2 qui complète les premiers éléments abordés en L1. Elle souhaite intégrer ces

formations dans la maquette des enseignements. Les formations L2 ne sont plus orientées comme les formations L1 sur une découverte de la bibliothèque et de ses services mais davantage sur la démarche documentaire, l'évaluation des contenus, l'interrogation des bases de données, le référencement et les notions de plagiat. Un point sur ces formations sera fait au mois d'avril avec l'enseignante.

5.2.2. Formation L3 AGP

La BU sciences a reçu comme chaque année depuis 2011, les étudiants de **L3 AGP** (Amélioration génétique des plantes). Il s'agit d'une licence professionnelle co-habilitée par l'UPS, Faculté des sciences de la nature et par l'ENFA (Ecole Nationale de Formation Agronomique). Ces étudiants se destinent au métier d'assistant-ingénieur en recherche et développement dans des laboratoires spécialisés en amélioration génétique des plantes. A l'issue de leur formation, ces étudiants doivent être en capacité de réaliser une veille documentaire scientifique et technique. En fin d'année, ils doivent rédiger un rapport bibliographique sur leur sujet de stage.

Les objectifs de la formation documentaire de ces étudiants de L3 AGP sont donc les suivants : savoir mener une recherche documentaire, savoir interroger les bases de données Pascal, Pubmed et Biosis, connaître les outils de veille documentaire et savoir utiliser le logiciel Zotero. Ils sont également sensibilisés à la notion de plagiat.

En 2013, la formation a concerné **17 étudiants** pour une séance d'une durée de **3 heures**, elle a mobilisé une formatrice de la BU sciences.

5.2.3 Formation L3 EEA

En 2013, la formation destinée aux **L3 EEA** a concerné **45 étudiants** répartis en 4 groupes.

La formation, d'une durée de 7 heures se compose d'une séance de 2 h à la BU et de 2 autres séances dans les salles du laboratoire Laplace. Cette formation a donc représenté **28h de cours**, qui ont été assurées par 2 formateurs de la BU sciences.

La formation comprend les objectifs suivants : savoir mener une recherche documentaire, savoir évaluer l'information, savoir mener une recherche « sujet » avec le catalogue Archipel, savoir interroger le catalogue du SUDOC, savoir utiliser Cyberlibris et savoir trouver des articles

scientifiques avec les bases de données « Techniques de l'ingénieur » et « Pascal ».

Durant la 2^{ème} séance, les étudiants ont été formés à l'interrogation des bases de données « Inspec », « Web of science » et « Pubmed ». En outre, la 2^{ème} séance comportait une découverte des différents modes de communication de la recherche scientifique, une initiation au référencement

et une mise en garde contre le plagiat. Chaque séance a été suivie d'exercices d'application. Les deux formateurs de la BU ont également apporté leur aide aux étudiants qui les ont sollicités à l'issue du cours.

A la suite de cette formation, les 2 formateurs de la BU Sciences ont été sollicités par les enseignants de l'UE pour participer au jury (**15 heures de jury et 10 heures de correction**).

Au bilan de cette formation des L3 EEA, il faut également ajouter la formation dispensée auprès des étudiants de **L3 EEA à distance (7 étudiants, 3 heures de cours)** et la formation dispensée aux étudiants de **L3 EEA Réorientation études longues (19 étudiants, 5 heures de cours)**.

5.3. Bilan global : 339 heures de cours aux L et 26 h à des M

Le service Formation et valorisation est très investi dans la formation des étudiants de L1. Cette formation est essentielle car elle fait découvrir aux étudiants de première année la bibliothèque, ses services et les bases de la recherche documentaire, notamment l'interrogation du catalogue Archipel. Grâce à ces formations, les étudiants prennent plus facilement le chemin de la bibliothèque et sont sensibilisés à l'importance du travail personnel à l'université.

En 2013, **2398 étudiants de licence 1^{ère} année** ont été formés à la BU Sciences ce qui correspond à un total de **298 heures de cours**.

Le service est cependant de plus en plus sollicité par des enseignants de L2 et de L3, notamment lorsque les étudiants ont un dossier à élaborer ou un rapport de stage à rédiger. Ces enseignants souhaitent que leurs étudiants prennent l'habitude d'utiliser la documentation acquise par le SCD, ils déplorent l'absence de discernement des étudiants qui se cantonnent trop souvent à une recherche internet via google sans même savoir évaluer la qualité de l'information ou citer correctement leurs sources.

Les objectifs des formations pour les étudiants de L2 et de L3 sont les suivants :

- savoir mener une recherche documentaire
- savoir utiliser les bases de données pertinentes
- être sensibilisé au plagiat
- savoir citer ses sources

Ces objectifs de formation répondent complètement aux objectifs préconisés dans le nouveau plan licence.

Le développement des stages dans le cadre du cursus universitaire et le souhait de l'université de lutter contre le plagiat ne peuvent qu'amplifier ce phénomène de formations documentaires pour les étudiants de L2 et L3. 108 étudiants de Licence 2^{ème} année et Licence 3^{ème} année ont été formés en 2013 pour un total de 41 heures de cours auxquelles il convient d'ajouter 20 heures de participation aux jurys d'examen, 12h30 de travail de correction et 3 heures d'aide personnalisées suite aux cours.

Pour l'année 2013, les formations de la BU Sciences ont concerné un total de 2506 étudiants inscrits en licence, correspondant à 161 groupes et à 339 heures de cours auxquelles il faut ajouter les heures de jury d'examen, de correction et d'aides personnalisées.

Pour compléter ce bilan, il faut également noter que les personnels de la BU Sciences (3 personnes) interviennent aussi pour des formations de niveau Master (M1 ou M2).

- M1 Eau sol environnement : formations de 4 heures, 40 étudiants formés, soit 8 h de cours
- M1 MABS (microbiologie agrobiosciences bioinformatique et biologie des systèmes) : formations de 2 heures, 59 étudiants formés, 6 heures de cours dont 3 assurées par un personnel BU Sciences.
- M1 SMI (Systèmes et Microsystèmes Intelligents, Ecole d'ingénieurs *UPSSITECH*) : formations de 4 heures, 33 étudiants formés, soit 8 h de cours dont 4 h assurées par un personnel BU Sciences.
- M2 Image et multimédia : formation de 2 heures, 9 étudiants formés, 1h de cours
- M2 R Chimie (M2 Recherche mention chimie) : 20 étudiants, formation de 4 heures assurées par deux personnes de la BU Sciences.

- CESI Ecole d'ingénieurs :

Depuis 2010, la BU intervient auprès des étudiants en formation continue et/ou apprentissage. du CESI. Auparavant la BU sciences assurait 2 séances de 3 heures pour une quarantaine d'étudiants, cette année nous avons reçu 19 étudiants qui ont bénéficié d'une formation de 3 heures. Les objectifs de cette formation sont de faire découvrir la BU en tant qu'espace de travail, de présenter nos ressources documentaires et de les sensibiliser aux bonnes pratiques en matière de rédaction de documents scientifiques. Une minorité d'étudiants s'inscrit à la BU et plus nombreux sont ceux qui reviennent y travailler entre la fin novembre et le mois de janvier. Il faudrait envisager d'officialiser notre action auprès de ces étudiants hors UPS, peut-être sous la forme d'une convention passée entre le SCD et cet établissement.

Pour les formations de niveau master, le personnel de la BU Sciences a dispensé 26 heures de cours en 2013, les autres heures de cours ont été assurées par la responsable des formations du SCD.

Conclusion : une démarche qualité ambitieuse

Les pratiques des étudiants ont évolué ces toutes dernières années : plus de fréquentation mais moins de prêts, plus de documents électroniques, besoin d'espaces différenciés, de services à valeur ajoutée, de formations.

Pour répondre à cette évolution, le projet de service 2013-2015 a défini les objectifs principaux :

- enrichir et améliorer l'offre documentaire, en faciliter l'accès
- enrichir et améliorer l'offre de services

Les actions menées en 2013, que ce soit la mise en valeurs des ressources électroniques, le signalement de documents rares, le développement des nouveaux services comme le prêt de portable ou les rendez-vous bibliographiques ou la généralisation des formations documentaires, participent de ces objectifs.

La BU Sciences s'est également engagée en 2013 dans une réflexion sur une démarche qualité inscrite elle aussi dans le projet de service.

Les indicateurs Qualibib ont déjà été étudiés par l'équipe de direction.

Certains éléments ont été mis en place :

- boîte à idées
- suivi des réponses aux usagers
- évaluation du temps de réponse
- procédures de gestion des demandes litigieuses

Deux actions sont prévues en 2014 : une enquête qualité en direction des publics, Libqual, et la mise en place d'un intranet, outil de gestion de la qualité pour le personnel.

Nos objectifs :

Mieux connaître les attentes des publics pour améliorer nos services.

S'engager dans une démarche assurant la qualité des services proposés.