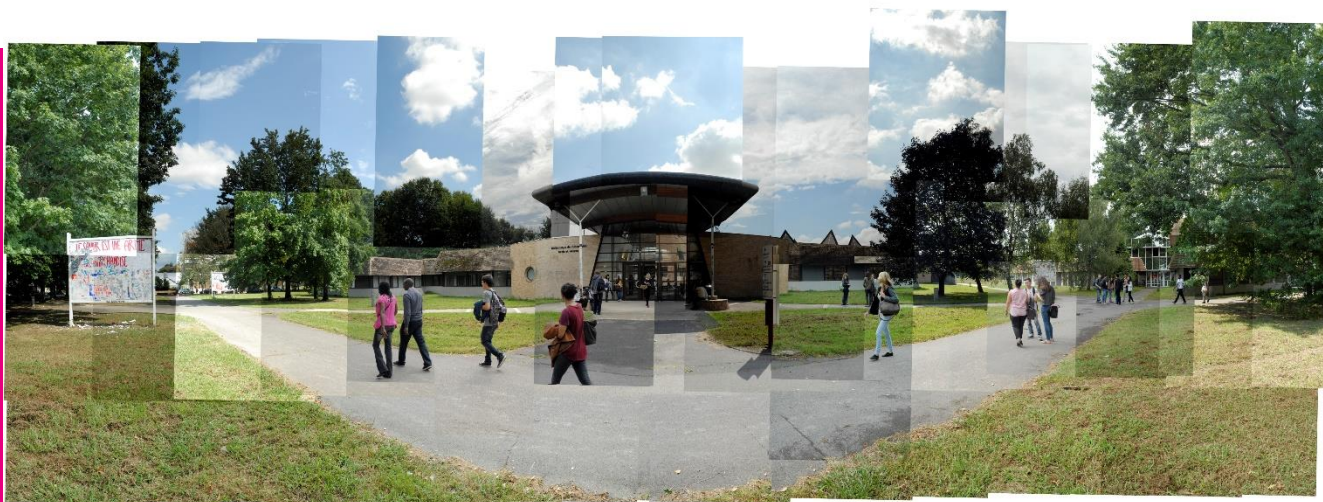


**CHANGE
TA BU !**



Bibliothèques de l'Université de Pau et des Pays de l'Adour
Département des services aux publics
Karine BACHER-EYROI et Antoine MEYLAN



Mieux vous accueillir (SERVICES PUBLICS +)

Renseignement multicanal (téléphone, mail, chat) et démarches en ligne

UBIB

Une question ?



Un.e bibliothécaire y répond !



Orientation vers la personne compétente pour traiter la demande

Données eSGBU



Accès à nos résultats de qualité de service

Enquête annuelle de satisfaction menée avec le soutien de l'Observatoire des étudiants (ODE) de l'UPPA publiée en ligne.

Elle est exploitée pour identifier, avec le **comité usagers** (élus étudiant-es), les améliorations à développer et qui peuvent faire l'objet d'ateliers « **Change ta BU** »



Écoute usager : les avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches

Primo

Je donne mon avis

Site web

LibCal

SERVICES PUBLICS+



Accueil courtois et bienveillant, respect mutuel, droit à l'erreur

Espaces de discussion sur le travail 1h/15j. – suppression des pénalités – prolongation automatique des prêts avec notification, etc.



Réponse aux demandes dans les délais annoncés (48h) et information sur l'avancement des dossiers



Accompagnement adapté aux handicaps et aux allophones

Référents accueil handicap et accueil en langue étrangère



Développement des compétences et amélioration continue

Espaces de discussion sur le travail 1h/15j.

Cours Moodle « Accueil des publics dans les bibliothèques de l'UPPA »

Accompagnement de la Direction pilotage, auto-évaluation et amélioration continue (DPAAC) de l'UPPA



Écoresponsabilité

Tri sélectif des déchets

Recyclage des mégots

Braderie, don ou recyclage des ouvrages désherbés

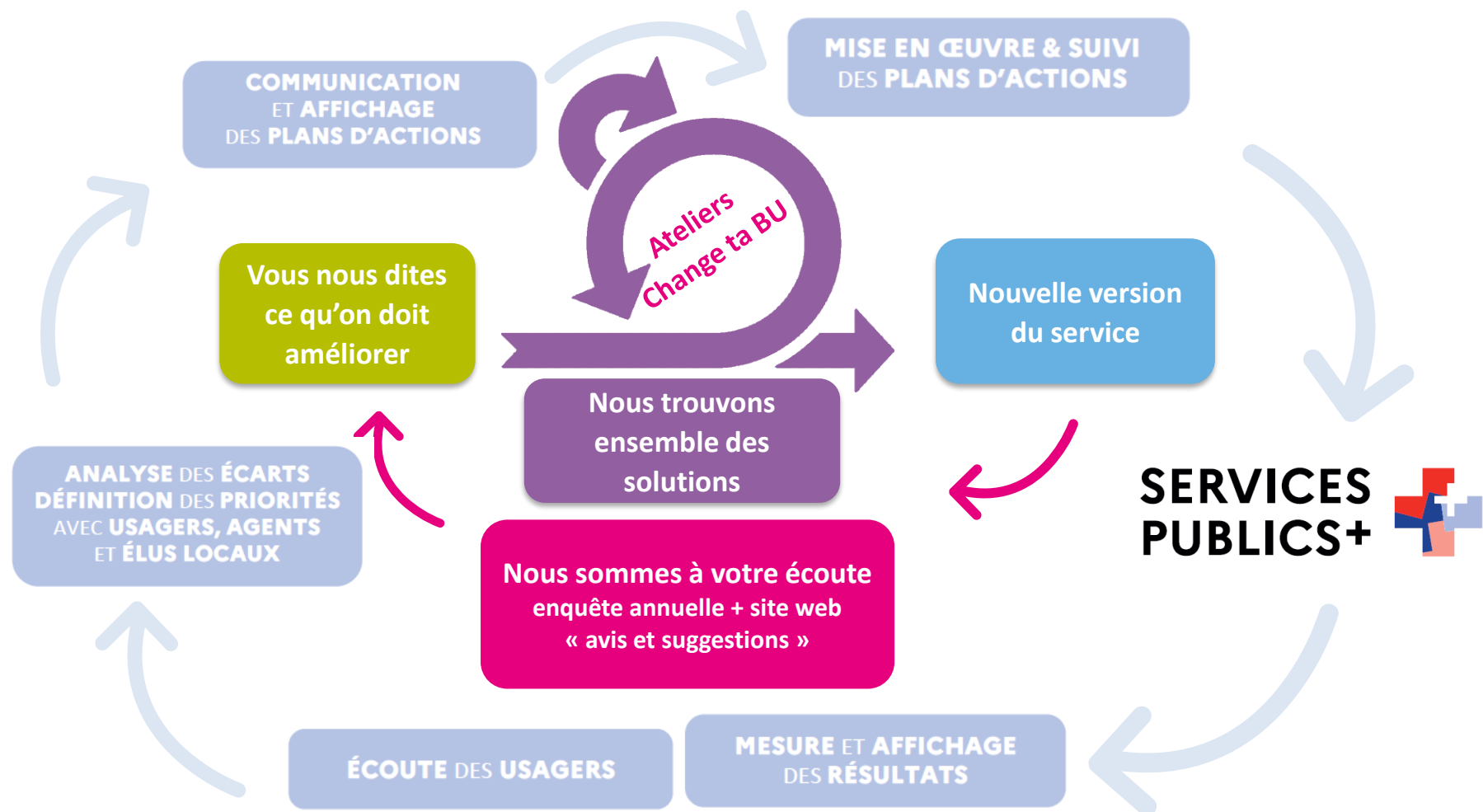
Garages vélos : personnels et usagers

Don ou recyclage des matériels informatiques

Recyclage papier bureautique

Compost

Change ta BU dans la démarche annuelle d'amélioration continue SP+



Méthode et outils des ateliers participatifs



Site web

Tri de cartes

Scénarios d'usage

Six-to-one

Maquette

Conception graphique

Tests utilisateurs

Version production

Espaces

Entretiens utilisateurs

Persona

Sprint Challenge

Design studio

Zones silence-calme-échanges, espace détente & patio, boissons&en-cas, fontaines à eau, etc.