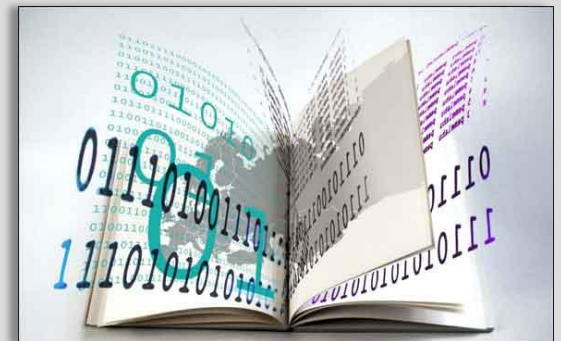




Servir ses utilisateurs sans bureau d'accueil physique

Retour d'expérience au Service IST d'Inria
Grenoble-Rhône-Alpes
Gaëlle Rivérieux – 4 décembre 2012



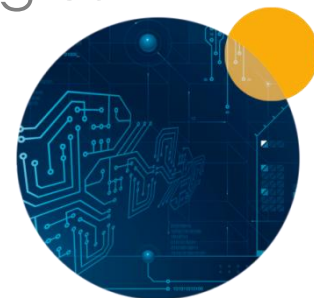


Introduction

- Quelques mots sur l'Inria
- Le service IST de Grenoble Rhône-Alpes
- Le réseau IST d'Inria

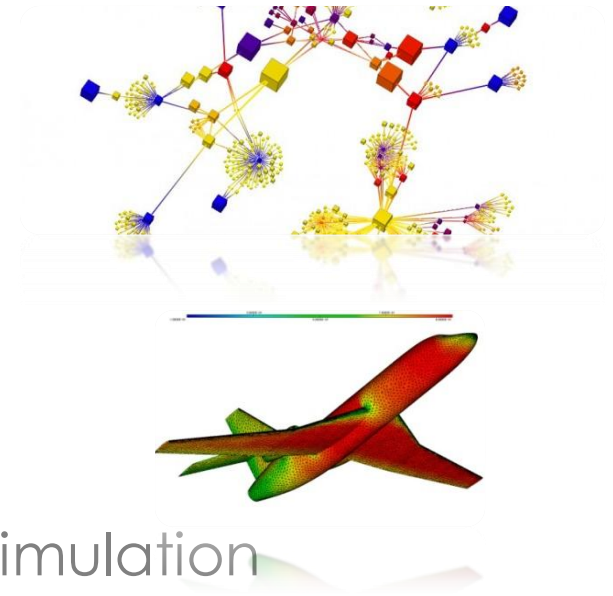
Inria en quelques mots

- un établissement public de recherche dédié aux sciences du numérique (EPST) créé en 1967
- le seul institut public de recherche entièrement dédié aux sciences du numérique
- à l'interface des sciences informatiques et des mathématiques
- les 3 400 chercheurs d'Inria inventent les technologies numériques de demain

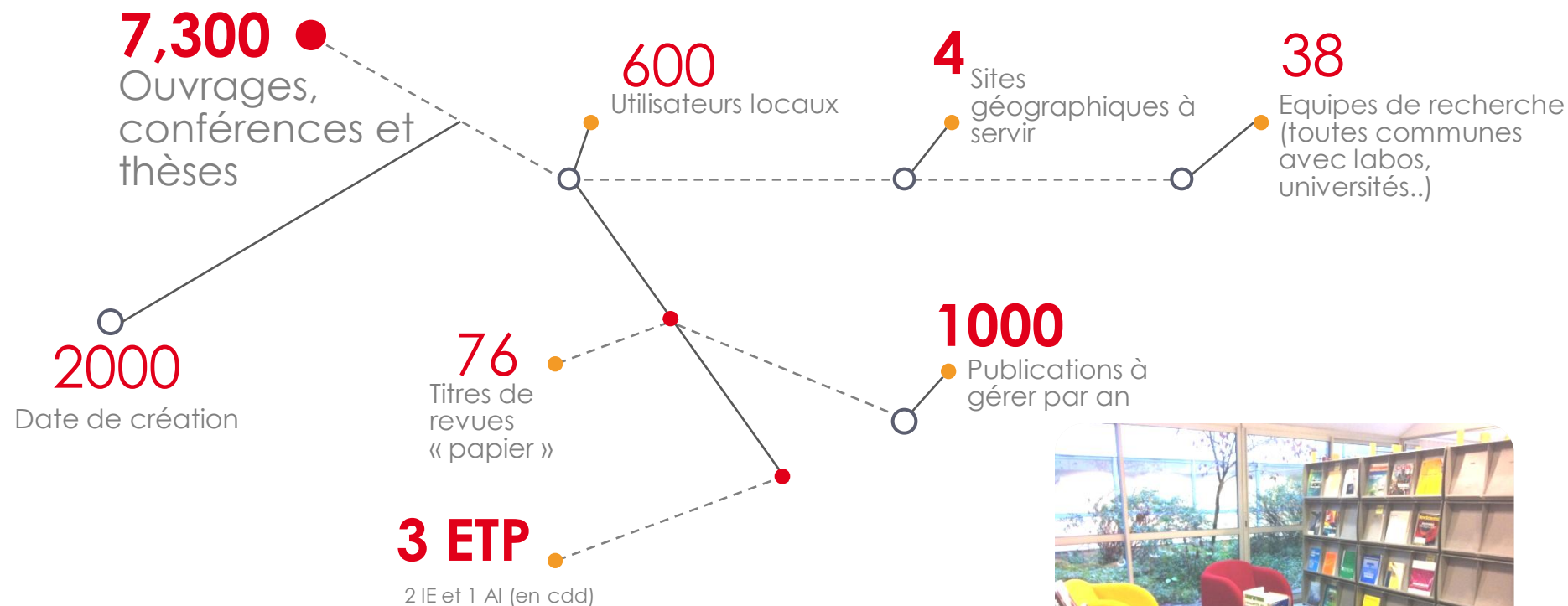


Axes de recherche d'Inria

- STIC pour les sciences de la vie et de l'environnement
- Mathématiques appliquées, calcul & simulation
- Perception, cognition, interaction
- Réseaux, Systèmes et services, calcul distribué
- Algorithmique, programmation, logiciels et architectures



Les chiffres clés du Service IST Grenoble Rhône-Alpes



L'équipe du Service IST



Gaëlle RIVERIEUX
Responsable de
Service



Isabelle REY
Documentaliste



Audrey GENOUD
Documentaliste



Sophie AZZARO
Assistante (1/2 journée
/ semaine)



Actions de formation,
rendez-vous collectifs ou
individuels

Le Service IST en images



Un véritable travail de réseau

Inria PARIS -
Rocquencourt



Inria RENNES
Bretagne
Atlantique



Inria BORDEAUX
Sud-Ouest



Inria LILLE
Nord Europe



Inria NANCY
Grand Est



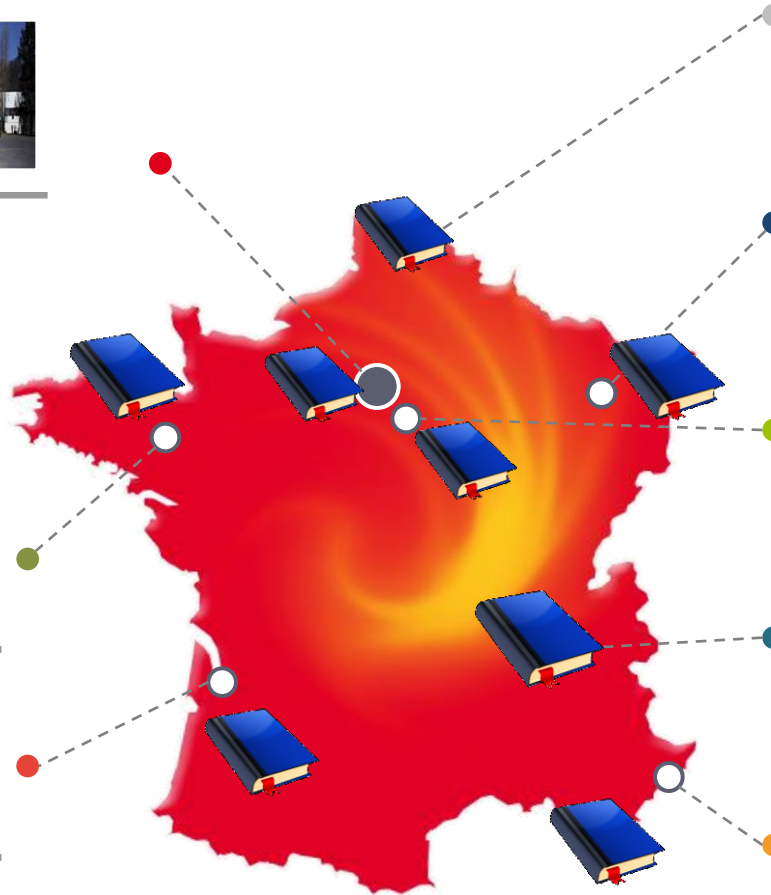
Inria SACLAY
Ile-de-France



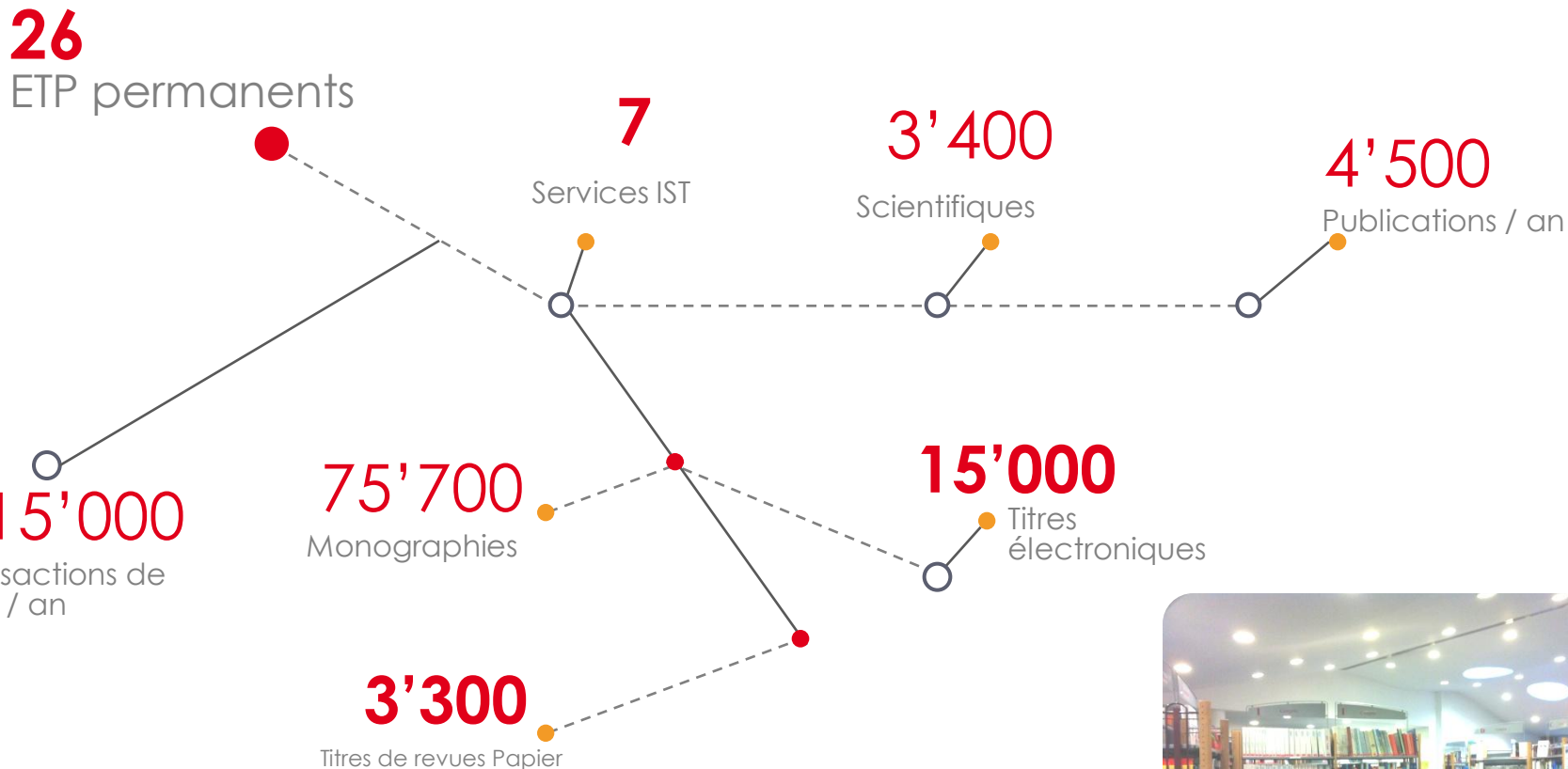
Inria GRENOBLE
Rhône-Alpes



Inria SOPHIA ANTIPOLIS
Méditerranée



Les chiffres clés du Réseau IST





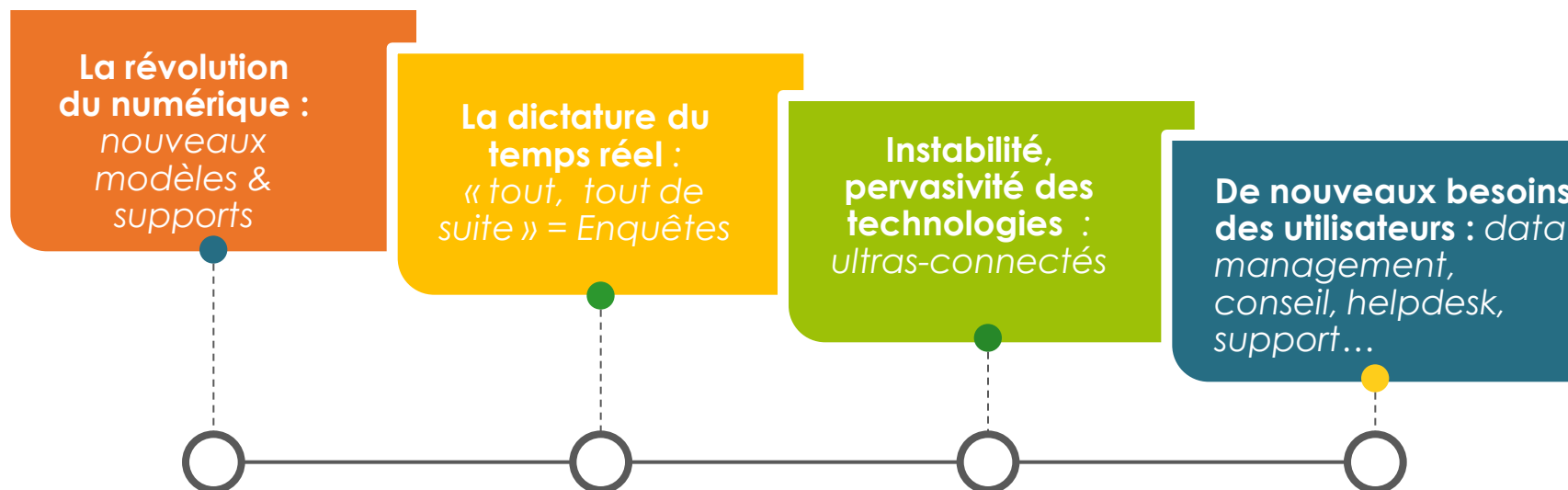
Constats

- Pourquoi le changement ?
- La commande faite au service IST

1 Constats

Milieu académique → une invasion massive des contenus numériques, croissance exponentielle de la production scientifique, désertion des utilisateurs physiques

[Chartron]



Impacts sur la chaîne documentaire, sur l'organisation du travail, sur la prestation du service offert

Comment être acteur de ce changement ?

Quel périmètre considérer pour le temps d'accueil ?

1 Constats

- équipe de documentalistes très investie en gestion de projets et en participation aux chantiers transverses IST à l'Inria
- érosion des postes dans la ligne métier
- pression exercée sur le poste d'accueil qui semble devoir revoir sa forme, son offre, son fonctionnement, ses horaires → **décalage**



Révision de notre obligation de présence -> acte de décomplexion

Exigence -> Conserver un service de qualité et une proximité avec l'utilisateur

1 La commande faite au Service

- Continuer à rendre « **le service** »
- Revoir le **temps d'interaction** avec l'utilisateur
- Être dans une posture **pro-active** vs **posture d'attente**
- Proposer un **guichet « numérique »**
- Réserver l'interaction au temps « **pédagogique** »
- **Maîtriser** son temps ; décider
- Être plus **percutant**
- **Modernisation**, nouvelle image
- Timing assez serré -> 2 mois





Le plan d'action des documentalistes

- Offrir un service en libre accès mais pas en libre service
- Exploiter les outils

2 Plan d'action des documentalistes

1 Liste des services rendus à l'accueil : un « catalogue de services » ; étude de faisabilité ; acceptabilité du projet

2 Recherche de solution « service » par « service » ; mise en valeur des verrous et recherche des leviers possibles

3 Mise en œuvre, tests et prise en main de l'outil de helpdesk, créations d'une liste de diffusion dédiée ; préparation du changement

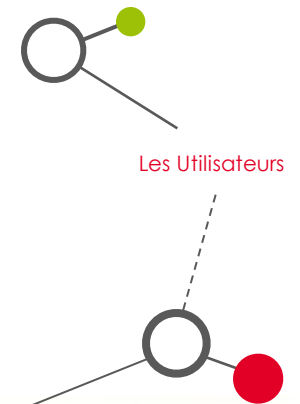
4 Création d'un programme de formations, de fils de démos, organisation des séances

5 Plan de communication « massif » ; création de supports variés, article journal interne, mailings, affiches, marque page, aménagement...

Phase de validation :
avec la direction et un
panel de chercheurs
volontaires

2 Le Service IST en libre accès

- Ouvert tous les jours non stop de 09h à 17h
- **En libre accès mais pas en libre-service**
- Consultation sur place
- Travail sur place
- Récupération de documentation
- Sessions de formation sur outils
- Recherches sur le web sur PC dédié
- Photocopies



1 Etagère de
récupération

1 Chariot de
dépôt

Une organisation **basée sur la
confiance**

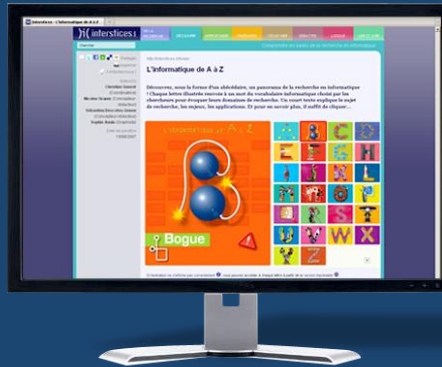
2 Exploitation des outils

SIGB Millennium

Obligation de réserver un livre -> pour Emprunter

Suppression du prêt traditionnel

- Moulinette -> chaque nuit création des fiches lecteurs dans le SIGB -> info mail
- Connexion des lecteurs -> réservations et récupération



Espace Netvibes

Atelier documentaire du chercheur -> Chercher, accéder

Archive-Ouverte

Hal-Inria -> Publier

Forte incitation à suivre les ateliers IST

- Ateliers « Jeunes chercheurs »
- Ateliers 1^{er} dépôt dans HAL-Inria



2 Réserve avant emprunt

The screenshot shows the Inria OPAC website. At the top left is the Inria logo with 'informatiques' and 'mathématiques' above it. To the right is a link 'Mon compte lecteur'. Below the logo is the title 'Catalogue du fonds documentaire Inria'. A navigation bar contains 'Accueil | Aide | Contact |' followed by a small flag icon. Below this is a search section with tabs for 'Rech. simple' (selected), 'Rech. avancée', 'Titre', 'Auteur', 'Sujet', 'Collectivités-Congrès', 'Collection', 'Cote', and 'ISBN-ISSN'. A search input field is followed by a dropdown 'Voir le catalogue complet' and a 'Chercher' button. To the right of the input field are search tips: 'Troncature : *', 'Opérateur implicite : AND', 'Opérateurs booléens : AND, OR, AND NOT', and an example 'Exemple : merlet effor** AND NOT rapport'. Below the search bar is a dropdown 'Accès aux catalogues locaux'. The main content area is divided into three columns. The left column is titled 'Nouvelles Acquisitions' with an RSS icon and lists three items: 'Wireless personal area networks...', 'Pour un humanisme numérique', and 'Optimal control with applications in space and quantum dynamics'. The middle column is titled 'Zoom sur' and lists 'Les nouvelles fonctionnalités de l'OPAC', 'Les ressources électroniques Inria : Accès AtoZ', 'L'atelier documentaire du chercheur, l'univers netvibes IST', and 'Archive ouverte Inria : Hal-Inria'. Below this is a 'New !' section listing 'Licence nationale Springer : accès aux archives de revues et de séries de livres' with sub-points for '1000 revues électroniques antérieures à 1996' and 'plus de 8500 livres électroniques antérieurs à 2004'. The right column is titled 'Tutoriels' and lists 'Comment utiliser mon compte lecteur ?', 'Comment effectuer des réservations ?', and 'Comment prolonger un livre emprunté ?'. A blue box at the bottom right contains the URL 'http://opac.inria.fr'. Annotations include a yellow dot at the top right, a dashed line connecting it to a circle, and another dashed line from the circle to a green dot at the bottom right.

informatiques mathématiques
Inria

Mon compte lecteur

Catalogue du fonds documentaire Inria

Accueil | Aide | Contact |

Rech. simple | Rech. avancée | Titre | Auteur | Sujet | Collectivités-Congrès | Collection | Cote | ISBN-ISSN

Voir le catalogue complet | Chercher

Troncature : *
Opérateur implicite : **AND**
Opérateurs booléens : **AND, OR, AND NOT**
Exemple : merlet effor** AND NOT rapport

Accès aux catalogues locaux

Nouvelles Acquisitions RSS

- Wireless personal area networks : performance, interconnections and security with IEEE 802.15.4
Jelena Masic et Vojislav B. Masic
Ouvrage 2008, localisé à Nancy.
- Pour un humanisme numérique
Milad Doueiri
Ouvrage 2011, localisé à Grenoble et Rocquencourt.
- Optimal control with applications in space and quantum dynamics
Bernard Bonnard et Dominique Sugny
Ouvrage 2012, localisé à Sophia Antipolis.

[Voir toutes les nouveautés](#)

Zoom sur

- Les nouvelles fonctionnalités de l'OPAC
- Les ressources électroniques Inria : Accès AtoZ
- L'atelier documentaire du chercheur, l'univers netvibes IST
- Archive ouverte Inria : Hal-Inria

New !

- Licence nationale Springer : accès aux archives de revues et de séries de livres
 - 1000 revues électroniques antérieures à 1996
 - plus de 8500 livres électroniques antérieurs à 2004

Tutoriels

- Comment utiliser mon compte lecteur ?
- Comment effectuer des réservations ?
- Comment prolonger un livre emprunté ?

<http://opac.inria.fr>

2 Réserve avant emprunt

Ma notice

RIVERIEUX, GAELE
Centre de Recherche Inria Grenoble
Rhône-Alpes
655 avenue de l'Europe ZIRST
Inovallée
38334 Saint-Ismier - Montbonnot

Recherche dans le catalogue

Login Mon Millennium

login avec identifiant INRIA *

login:

mot de passe:

* Toutes les personnes INRIA doivent s'identifier avec leur login/mc

* Toutes les personnes INRIA doivent s'identifier avec leur login/mc

2 Réserve avant emprunt



Titre **Convex optimization** Texte imprimé / Stephen Boyd,... Lieven Van
Auteur Boyd, Stephen Poythress
Coauteur Vandenberghe, Lieven
Éditeur Cambridge : Cambridge University Press, cop. 2004
Collation 1 vol. (XIII-716 p.) : ill. 25 cm
Note Autres tirages : 2004 (avec corrections), 2005, 2006 (avec corrections), 2009 (avec corrections)
ISBN 0-521-83378-7
 978-0-521-83378-3
Sujets Mathematical **optimization** ; **Convex** functions ; Optimisation mathéma
 ; Recherche opérationnelle ; Programmation (mathématiques) ; Program
 intérieur ; théorie dualité ; ensemble convexe ; méthode numérique ; o
Classement ☆☆☆☆☆



SHARE

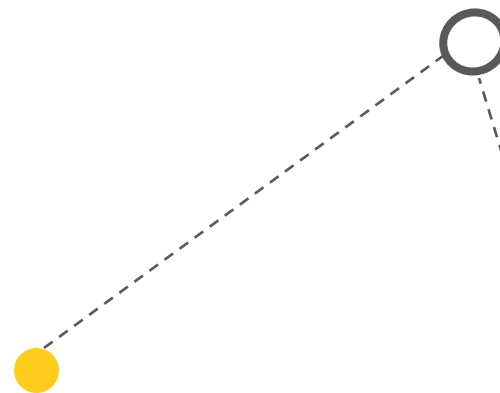
Localisation	Cote	Restriction	Statut
Grenoble	B190a	---	EN PRET
Rocquencourt	D354	---	EN PRET
Sophia Antipolis	H215	---	EN PRET
Grenoble	B190b	---	EN PRET
Equipe-Projet Rocquencourt	CODES	EXCLU DU PRET	EN RAYON
Lille	li952	---	EN PRET
Sophia Antipolis	H215a	---	EN PRET
Grenoble	B190c	---	EN PRET
Equipe-Projet Rocquencourt	SIERRA	EXCLU DU PRET	EN RAYON
Saclay	SAY1318	PRET INTERNE	EN RAYON

Chercher le document sur le WEB

Page de résultats: Précédent Suivant

Page de résultats: Précédent Suivant

Page de résultats: Précédent Suivant



Exemple

Demande **Convex optimization** Texte imprimé / Stephen Boyd,... Lieven Vandenberghe,...
 Choisir un exemplaire de la liste ci-dessous:

Sélectionner	Localisation	Cote	Restriction	Statut
☒	Grenoble	B190a	---	EN PRET
☐	Rocquencourt	D354	---	EN PRET
☐	Sophia Antipolis	H215	---	EN PRET
☐	Grenoble	B190b	---	EN PRET
☐	Equipe-Projet Rocquencourt	CODES	EXCLU DU PRET	EN RAYON PAS DISPONIBLE POUR LE PRÊT
☐	Lille	li952	---	EN PRET
☐	Sophia Antipolis	H215a	---	EN PRET
☐	Grenoble	B190c	---	EN PRET
☐	Equipe-Projet Rocquencourt	SIERRA	EXCLU DU PRET	EN RAYON PAS DISPONIBLE POUR LE PRÊT
☐	Saclay	SAY1318	PRET INTERNE	EN RAYON

DEMANDER EXEMPLAIRE SÉLECTIONNÉ

Sélectionner	Localisation	Cote	Restriction	Statut
☒	Grenoble	B190a	---	EN PRET
☐	Rocquencourt	D354	---	EN PRET
☐	Sophia Antipolis	H215	---	EN PRET
☐	Grenoble	B190b	---	EN PRET
☐	Equipe-Projet Rocquencourt	CODES	EXCLU DU PRET	EN RAYON PAS DISPONIBLE POUR LE PRÊT
☐	Lille	li952	---	EN PRET
☐	Sophia Antipolis	H215a	---	EN PRET
☐	Grenoble	B190c	---	EN PRET
☐	Equipe-Projet Rocquencourt	SIERRA	EXCLU DU PRET	EN RAYON PAS DISPONIBLE POUR LE PRÊT
☐	Saclay	SAY1318	PRET INTERNE	EN RAYON

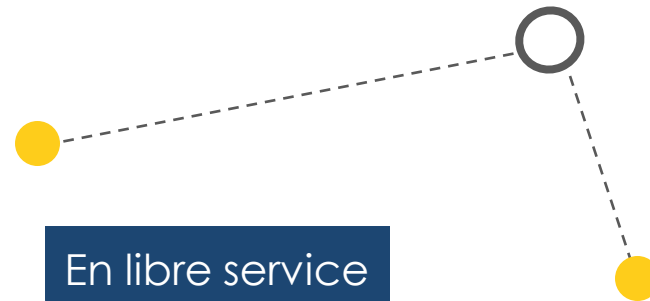


De nouveaux modes
opératoires

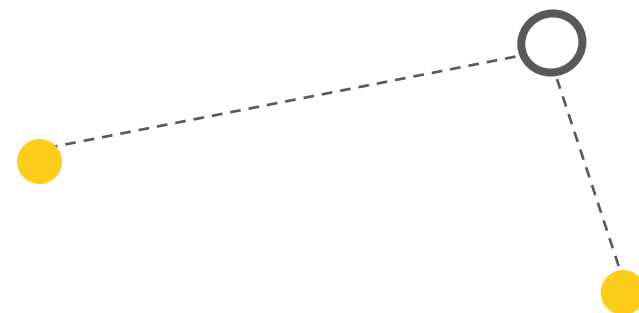
3 Récupération des documents



3 Retour des documents



3 Actions de support



- 1 / fois par jour -> le matin
- 1 personne de permanence « virtuelle » (2h par jour) en lieu et place de permanences physiques
- récupération sur étagère des articles et livres commandés ; des réservations et PEB
- gestion des demandes via un outil de helpdesk
- ➔ **accès à des chiffres ; traçabilité des demandes**
- retours -> chariot -> MAJ 1/fois par jour

3 Actions de support



- création d'une « file » RT dédiée aux requêtes des utilisateurs
- planning de prise en charge et de suivi de réponse
- historiques des actions effectuées
- décompte du temps consacré
- affiche graphique, export CSV
- information des usagers : mails, flyers, marque page, présentations en réunions...

A diagram showing a graph structure. It consists of three nodes: a yellow circle on the left, a white circle with a thick grey border at the top right, and another yellow circle at the bottom right. Two dashed grey lines connect the nodes: one between the left yellow circle and the top white circle, and another between the top white circle and the bottom yellow circle. Below the diagram, there is a table with two columns: 'Modifier' and 'rapide'.

Mes 300 tickets de plus haute priorité					Modifier
n°	Sujet	Priorité	File	Statut	
149452	Recherche reference	0	services.ist-gra	ouvert	

Les 300 derniers tickets sans intervenant					Modifier
n°	Sujet	File	Statut	Créé	
149698	Request Document from Check it @ INRIA	services.ist-sop	nouveau	il y a 70 min	Prendre
149684	Besoin de Articles	services.ist-sop	nouveau	il y a 3 heures	Prendre

H. Tanaka. Probabilistic Treatment of the Boltzmann equation of Maxwellian molecules, *Z Wahrscheinlichkeitstheor. Verw. Gebiete* 46, 67-105 1978

H. Tanaka. Limit theorems for certain diffusion processes with interaction, *Taniguchi Symp. S. A. Katata*, 469-488 (1982)

H. Tanaka. Central limit theorem for a simple model of interacting particles, *Hiroshima Math. J.* 11, 415-423 (1981)

H. Tanaka. Some probabilistic problems in the spatially homogeneous boltzmann equation. *Theory and Application of Random fields*, pages 258-267, 1983

Sznitman, A.S., Varadhan S.R.S A multidimensional process involving local time, *Z. Wahrscheinlichkeitstheor. Verw. Gebiete* 71, 553-579 (1986)

Sznitman, A.S. Nonlinear reflecting diffusion process, and the propagation of chaos and fluctuations associated. *Journal of Functional Analysis*, 56(3):311-336, 1984

Recherche rapide				Modifier
File	nouveau	ouvert	stagnant	
fabrica-support	0	0	0	
hal-support	0	22	9	
hal-support-seism	3	4	6	
proxy_ist	0	0	0	
proxy_ist_seism	0	0	0	
services.ist	0	0	0	
services.ist-bor	0	7	0	
services.ist-gra	8	2	1	
services.ist-nan	0	1	0	
services.ist-ren	0	2	9	
services.ist-roc	0	0	0	
services.ist-sac	0	7	0	
services.ist-sop	2	0	0	
26LAIC62T2J-20B	5	0	0	
26LAIC62T2J-29C	0	1	0	
26LAIC62T2J-10C	0	0	0	
26LAIC62T2J-15B	0	5	0	

RT pour tickets

Accueil
Recherche rapide
Tickets
Nouv. recherche
Mod. recherche
Avancé
Aff. résultats
Maj en masse
Graphique
<< Premier
< Précédent
#149452
Outils
Préférences
Approbation

Modifier le ticket n°149452

Afficher - Historique - Essentiel - Dates - Personnes

Modifier le ticket n°149452

Sujet: Recherche reference
Statut: ouvert (inchangé)
File: ouvert (inchangé)
Intervenant: ouvert
Temps estimé: stagnant
Temps passé: résolu
rejeté
effacé
Temps restant: Minutes
Priorité: 0
Priorité finale: 0

3 Les Ateliers IST

- Formations aux « nouveaux » et « Jeunes chercheurs »
- Formation « Atelier documentaire du chercheur »
- Aide au 1^{er} dépôt dans Hal et information sur les archives ouvertes
- Ateliers « Hal avancé » : création de page web...
- Ateliers « collections » : EPI, Projets EU et ANR
Manifestations scientifiques...
- Ateliers « 100% » : aide au dépôt





Les réseaux IST → une force

- L'Atelier documentaire du chercheur
- Une pratique de réseau
- Des outils partagés

4 L'Atelier documentaire du chercheur

The screenshot displays the 'Atelier documentaire du chercheur' (Researcher's Information Toolkit) interface. The header features the Inria logo with the tagline 'INVENTEURS DU MONDE NUMÉRIQUE', language options (Version française, English version, Aides - Help), and the title 'Atelier documentaire du chercheur / Researcher's Information Toolkit'. A decorative tree graphic is on the right.

The interface is organized into several functional modules:

- Remote access to subscriptions:** A section for setting up an Iproxy to access PDF files of subscribed papers.
- Search article or paper:** A search bar with a placeholder 'mots-clés du titre de l'article, auteur...' and buttons for various databases: CiteSeer, DBLP, Scholar Google, HAL, JSTOR, MathSciNet, Pubmed, WoS, and Zentralblatt.
- Search : a book, a proceeding, a journal:** A search bar with a placeholder 'Enter a keyword...' and buttons for 'Inria General Catalogue' and 'Online resources'. It also lists 'Safari ebooks: Inria bookshelf, Whole base'.
- Browse:** A section for an 'English-French dictionary : Robert&Collins'.
- Search : Inria multimedia library:** A search bar with a placeholder 'Enter a keyword...' and buttons for 'Photo library' and 'Video library'.
- (46) News Blog IST:** A news section with articles such as 'Tutoriels HAL on Slideshare', 'Open access and author-pays system', and 'Resubmit scientific articles are more quoted'.
- Utilities database of INRIA:** A section for finding tools or topics, featuring a search bar and a dropdown menu.
- Publish:** A section for publishing, including links to 'Deposit a paper on HAL-INRIA', 'Create your web page', 'Export a publication list', 'Check publisher copyright policies and self-archiving', and 'Know the Impact Factor of a journal'.
- Subscribe to alerts:** A section for subscribing to alerts, including 'New publications Hal-Inria', 'Latest journals tables of contents', 'New acquisitions by Inria Libraries', and 'Latest news about STI'.
- Customize your library account:** A section for customizing the library account, including a login field, a password field, and a 'Check your loan rules' link.
- Contact Inria STI:** A section for contacting Inria STI, including a 'services.st at inria.fr' link and a 'Document request form'.
- (88) New Inria documents:** A section for new Inria documents, listing various publications with their titles, authors, and publication years.

A red network diagram is overlaid on the interface, consisting of red circles and lines connecting different parts of the toolkit, suggesting a workflow or a network of resources.

Inria
Servir ses utilisateurs sans bureau d'accueil physique - G. Rivéroux - Inria

4 L'Atelier documentaire du chercheur



Chercher, trouver

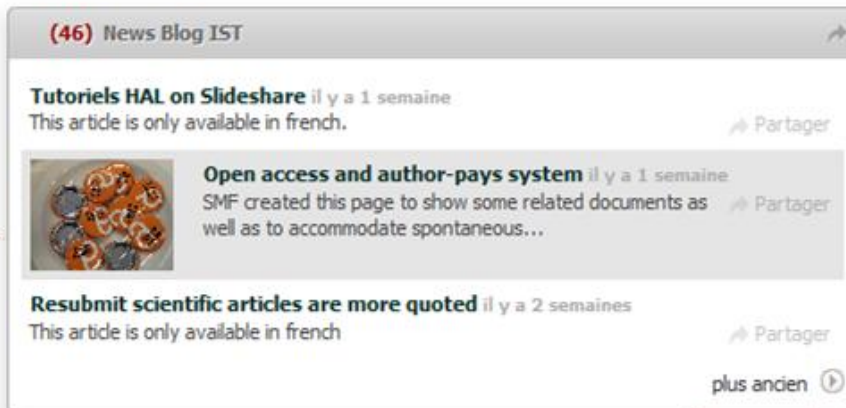
- Accès distant
- Liste des points d'accès à l'information
- Champs de recherches



4 L'Atelier documentaire du chercheur

S'informer, publier

- Informations IST BlogIST Inria
@ISTinria
- Logithèque sur le thème « IST »
Fabrica **#fabrica_inria**
- Archive ouverte Hal-Inria
#hal_inria



4 L'Atelier documentaire du chercheur

The screenshot displays four main sections of the Inria website interface:

- Subscribe to alerts:** A list of links for staying updated: "New publications Hal-Inria", "Latest journals tables of contents", "New acquisitions by Inria Libraries" (with an RSS icon), and "Latest news about STI" (with an RSS icon).
- Customize your library account:** Two login options. The first uses "login-ldap" and a password field. The second uses "Votre nom" and a password field. Both have "OK" buttons. A link to "Check your loan rules" is at the bottom.
- Contact Inria STI:** Links to "services.ist at inria.fr" and a "Document request form".
- (88) New Inria documents:** A list of recent acquisitions with book covers, titles, authors, and locations. Each entry includes a "Partager" (Share) link.
 - Pour un humanisme numérique:** il y a 3 jours. Milad Doueiri Ouvrage 2011, localisé à Grenoble.
 - Optimal control with applications in space and quantum dynamics:** il y a 5 jours. Bernard Bonnard et Dominique Sugny Ouvrage 2012, localisé à Sophia...
 - Larévolution internet:** il y a 1 semaine. Ouvrage 2012, localisé à Sophia Antipolis.
 - Basic vision : an introduction to visual perception:** il y a 1 semaine. Robert Snowden, Peter Thompson, Tom Troscianko Ouvrage 2012, localisé à...
 - Computer architecture : a quantitative approach:** il y a 1 semaine. John L. Hennessy, David A. Patterson Ouvrage 2012, localisé à Rennes et...

Services et contact

- Flux RSS
- Compte lecteur
<http://opac.inria.fr>
- Mails et formulaire de demande de documentation
- Liste des nouvelles acquisitions



Quelles pistes pour demain ?

Et demain ? [Franqueville]

S'adapter ou disparaître ?

Se renouveler

Tester des formules

Innover

Rester en contact
avec l'utilisateur

Faire preuve
d'inventivité

Intégrer des
innovations
porteuses de sens

Veiller à la visibilité
des territoires

Vers un « non lieu ? »

Le tout numérique ?

Epoque de la « rapidité » ->
outils numériques

Concevoir des lieux qui
offrent des conditions
favorables à la sérendipité

Des lieux ou des temps de
« **frottements** » -> qui
ralentissent, car la vitesse est
un frein à la rencontre et à
la découverte non
programmées

Le lecteur devient-il un consulteur ?

Lecteur →
contributeur

Apparition d'une culture de
contribution

L'innovation ne vient plus
seulement que d'en haut

Elle est aussi ascendante

Veiller à garder une qualité
de service

Modéliser de nouvelles
relations avec les usagers

Repères bibliographiques :

Boraud, A. *Décrochages dans l'imaginaire technique des bibliothèques*, BBF, t. 57, n° 2, 2012

Chartron, G. *La valeur des services documentaires en prise avec le numérique*, BBF, t. 57, n°5, 2012

Coisy, A. *Les petites bibliothèques modèles*, BBF, t. 57, n°5, 2012

Ebréart, J. *Vers la bibliothèque sans murs*, BBF, t. 36, n° 1, 1991

Franqueville, P. *Bibliothèque minimale ou bibliothèque augmentée ?* BBF, t. 57, n°2, 2012

JISC, UCL. *Information behaviour of the researcher of the future*, janv. 2008

University Leadership Council, The Advisory Board Company. *Redefining the Academic Library, Managing the migration to digital information services*, 2011.



**Merci de votre attention,
des questions peut-être ?**