



Coach.doc : un service personnalisé d'accompagnement documentaire Présentation - rentrée 2016-2017

Coach.doc est un service du réseau des bibliothèques de l'UT2J dédié à l'accompagnement documentaire personnalisé sur rendez-vous. Il s'adresse à tous les publics, de l'étudiant à l'enseignant / chercheur. Il est mis en place depuis 2015, avec une équipe de 13 professionnels de l'information, issus de la BU, du CROG et du CRL.

Le service des rendez-vous existe depuis une décennie à la BU, et nous souhaitons le développer en terme d'offre et le promouvoir plus largement.

Les besoins des usagers sont nombreux face à la multiplication et la complexité des ressources numériques. Ils existent, mais ne s'expriment pas forcément et pas toujours de façon explicite. C'est un processus identifié en psychologie et par les professionnels de l'information. Coach.doc prend aussi en charge cette dimension-là de l'accompagnement.

La fonction d'accueil que vous occuperez est essentielle pour faire vivre ces services aux publics.

Le premier contact et le diagnostic se font à l'accueil, qui oriente ensuite en fonction des besoins et des services adéquats.

Comment orienter vers un rdv ?

> dès que la demande excède 30 minutes à l'accueil ; dès que vous n'êtes pas en mesure d'y répondre : orientez vers Coach.doc

> le formulaire **imprimé** de demande de rdv est mis en place aux banques d'accueil de la BU, du CRL, du CROG, de l'Espace Documentation Recherche (2e sud) et des autres centres de ressources du campus

> en situation d'accueil, faites remplir ce formulaire de demande

A la BUC :

> à la fin de votre plage d'accueil, déposez-le au 1er étage, dans la boîte aux lettres « **coach.doc : rdv aide à la recherche documentaire** »

> **Autres Centres de ressources** : voir avec le responsable du centre de ressources

> la gestionnaire M.-P. Canale fait suivre ensuite selon les disponibilités de l'équipe

> nous nous engageons à prendre contact avec l'utilisateur **sous 48H**. Le rdv sera fixé sur l'une des 3 unités documentaires

> l'utilisateur peut aussi remplir un formulaire de demande **en ligne, sur le site web des bibliothèques, rubrique « aide et formation »**

Si vous avez une question, un point à éclaircir, n'hésitez pas à me contacter :

marie-paule.canale@univ-tlse2.fr (coordinatrice)
poste 39-52

en mon absence :

Michèle Gasc, responsable Département des publics : 38-77 michele.gasc@univ-tlse2.fr

Sandrine Chapoulie, pôle Référence et formation des publics : 39-44 sandrine.chapoulie@univ-tlse2.fr

Sylvie Gouget, pôle Référence et formation des publics : 38-79 sylvie.gouget@univ-tlse2.fr