

Service des bibliothèques



Le Service des bibliothèques : la force du réseau et le pouvoir de l'innovation

Orientations stratégiques 2005 - 2010

Le 19 octobre 2005

Table des matières

1. Une réflexion stratégique constructive	3
2. Vision du Service des bibliothèques– innovation et création	4
3. Des axes stratégiques pour supporter la vision	5
3.1 Axe stratégique : Promouvoir et innover	6
3.1.1 Actions.....	6
3.2 Axe stratégique : Développer et innover.....	7
3.2.1 Actions.....	7
3.3 Axe stratégique : Former et innover	9
3.3.1 Actions.....	9
3.4 Axe stratégique : Faciliter et innover	11
3.4.1 Actions.....	11
3.5 Axe stratégique : Collaborer et innover	12
3.5.1 Actions.....	12

Démarche de planification stratégique :

Service des bibliothèques de l'Université de Sherbrooke avec la collaboration d'une consultante, Élisabeth Lavigueur



1. Une réflexion stratégique constructive

Le dernier plan stratégique du Service des bibliothèques conçu avec l'aide de la firme SECOR couvrait la période 2000-2003. La directrice du Service et les responsables des unités ont jugé qu'il était opportun de refaire l'exercice en se basant sur le bilan des années précédentes et en tenant compte des orientations futures.

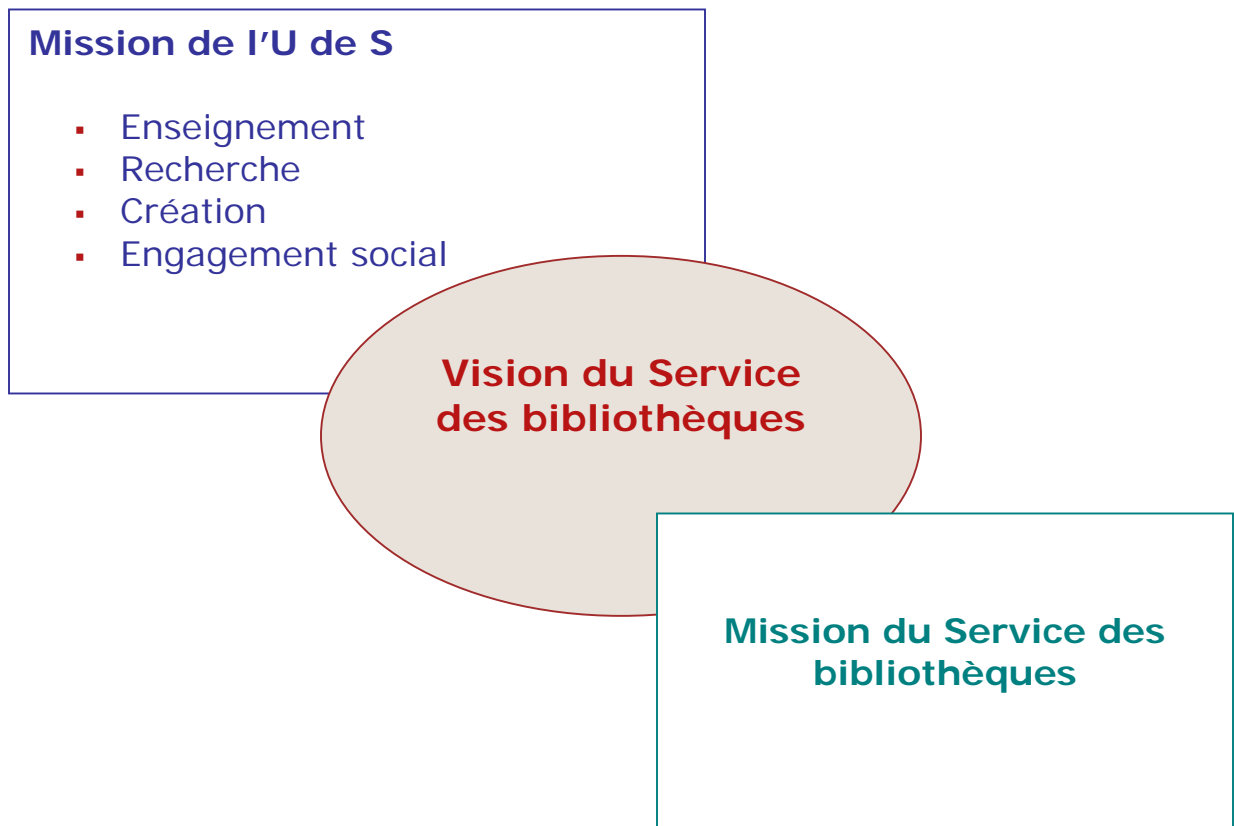
La nouvelle ère d'innovation et de création a un impact sur toutes les unités de l'Université de Sherbrooke, dont le Service des bibliothèques.

Les demandes et besoins de la clientèle enseignante et étudiante ont parallèlement évolué.

Ces orientations stratégiques proposent le développement d'actions novatrices et gagnantes pour la clientèle, donc pour l'Université de Sherbrooke et ce, en s'appuyant sur les acquis positifs et constructifs des années passées. Ce document est complété par un plan d'actions spécifiques détaillant les nouvelles initiatives qui seront entreprises ainsi que les ressources additionnelles nécessaires pour la période 2005-2008.

Le rôle transversal et le fil conducteur du Service des bibliothèques

Soutenir directement la mission de l'Université de Sherbrooke.



2. Vision du Service des bibliothèques– innovation et création

INNOVER ET CRÉER DANS UN MILIEU :

- où l'information et les connaissances circulent facilement dans un environnement accueillant et personnalisé;
- où le leadership et l'expertise des bibliothèques se manifestent pour l'avancement des technologies et des processus relatifs à la gestion de l'information et de la documentation ;
- où l'ouverture et la collaboration avec la communauté universitaire et les nombreux partenaires en sont la richesse et la priorité.

3. Des axes stratégiques pour supporter la vision

La vision du Service des bibliothèques a été déclinée selon cinq (5) priorités majeures qui en constituent les axes stratégiques. Ils se traduisent par des verbes, symboles des actions prioritaires à entreprendre, l'innovation et la création sous-tendent chacune des actions :

PROMOUVOIR, DÉVELOPPER, FORMER, FACILITER ET COLLABORER

3.1 Axe stratégique : Promouvoir et innover

- Promouvoir le rôle stratégique des bibliothèques en tant que soutien essentiel à la mission de l'université ;
- Promouvoir les compétences informationnelles et le professionnalisme du personnel des bibliothèques ;
- Promouvoir les produits et services du Service des bibliothèques.

3.1.1 Actions

Rendre visibles et indispensables nos produits et services au sein de la communauté universitaire en faisant ressortir les avantages qu'ils apportent à la recherche et à l'enseignement.

Sensibiliser le personnel enseignant pour qu'il collabore à la promotion des produits et des services des bibliothèques auprès de la clientèle étudiante.

Promouvoir la recherche et l'exploitation de la documentation comme une compétence transversale que tout étudiant ou toute étudiante doit avoir.

Le personnel du Service des bibliothèques s'exprime :

« Il pourrait avoir des portes ouvertes où les gens visiteraient et où on pourrait leur expliquer notre travail. Il est méconnu des gens et beaucoup ne comprennent pas que l'on étudie pour faire ça. Ce que je suggère en fait, c'est de faire plus de promotion, de publicité, d'être plus voyant. »

« De manière générale, nos bibliothèques doivent devenir un site incontournable d'informations pour toute la clientèle de l'Université de Sherbrooke. »

3.2 Axe stratégique : Développer et innover

- Développer les collections en prévoyant leur renouvellement et leur mise à jour afin de s'arrimer et de participer à la croissance de l'Université ;
- Développer et moderniser les infrastructures technologiques et les espaces;
- Développer des instruments de mesure de performance.

3.2.1 Actions

Développer les collections

Les collections des bibliothèques enrichissent le patrimoine collectif de la communauté universitaire, appuient et font progresser l'enseignement et la recherche.

Maintenir la qualité des collections, en garantir le développement et cibler les besoins nouveaux et spécifiques de la clientèle.

Évaluer régulièrement la pertinence, l'utilisation et les coûts des collections pour pouvoir s'ajuster à la demande et aux besoins de la clientèle.

Le personnel du Service des bibliothèques s'exprime :

«Selon moi, les bibliothèques sont un support essentiel à tous les niveaux d'enseignement et je crois que les ressources allouées aux bibliothèques devront être plus significatives si les institutions veulent demeurer compétitives.»

Développer les infrastructures technologiques

Maintenir et développer l'infrastructure technologique et informatique de la gestion de l'information et de la documentation (réseau local, serveurs, système intégré de gestion de bibliothèque Unicorn, logiciel de gestion de bibliographies).

Mettre à jour le parc et le réseau informatiques, et les logiciels de base (bureautique, éditique, etc.) selon un plan de renouvellement qui suit la progression des innovations technologiques.

Offrir à la clientèle l'accès à des postes multi-médias avec la suite Office et étendre le réseau sans fil.

Acquérir de l'équipement de reprographie adapté à l'exploitation des ressources documentaires numériques (numériseur, imprimante couleur, graveur, reproducteur/numériseur de microformes, etc.).

Le personnel du Service des bibliothèques s'exprime :

«Le suivi et la mise à jour des outils informatiques fait partie des besoins prioritaires. »

Développer les espaces

Faire des bibliothèques des espaces attrayants, dynamiques et confortables.

Aménager des espaces accueillants permettant le travail en équipe et favorisant le travail intellectuel.

Développer des collectes de données

Évaluer le degré de satisfaction et les besoins de la clientèle.

Recueillir des statistiques générales de gestion pour aider à la prise de décision.

Le personnel du Service des bibliothèques s'exprime :

«Une ambiance agréable café-bistro avec de la lumière naturelle et des plantes, avec accès à des services multimédias et où il fait bon travailler et étudier et où on a envie de rester. »

« Les bibliothèques universitaires devront prendre un virage pour maintenir l'affluence de la clientèle et être un endroit dynamique et attirant pour les étudiantes et les étudiants. »

3.3 Axe stratégique : Former et innover

- Former afin de rendre la clientèle autonome et compétente dans les méthodes et les stratégies de recherche et d'exploitation de l'information et de la documentation ;
- Former pour permettre au personnel du Service des bibliothèques de mettre à jour ses compétences informationnelles.

3.3.1 Actions

Former les clientèles étudiante, enseignante et le personnel des bibliothèques

Contribuer à l'enrichissement du capital intellectuel de l'Université en collaborant au développement des compétences informationnelles autant pour la clientèle que pour le personnel.

Clientèles étudiante et enseignante

Développer les compétences informationnelles de la clientèle étudiante et enseignante telles que définies par les *Normes sur les compétences informationnelles dans l'enseignement supérieur de l'Association of College and Research Libraries (ACRL)*¹.

S'impliquer davantage dans les projets de développement d'activités pédagogiques des départements et facultés qui touchent les compétences relatives à la recherche d'information, la recherche bibliographique et à l'exploitation de la documentation.

Le personnel du Service des bibliothèques s'exprime :

« Être compétent, ce n'est pas juste mettre un mot dans la case Google ! »

« L'Université devrait avoir une politique indiquant clairement que le Service des bibliothèques est le principal responsable de la formation pour la recherche documentaire et la recherche de données. »

¹ Association of College & Research Libraries (ACRL). Normes sur les compétences informationnelles dans l'enseignement supérieur. Traduit de l'anglais par le Groupe de travail sur la formation documentaire du Sous-comité des bibliothèques de la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec le 7 avril 2005. <http://www.crepuq.qc.ca/IMG/pdf/normeacrl-web-03-05-v4.pdf>

Élaborer et dispenser des cours de formation documentaire crédités et intégrés dans un programme d'étude.

Personnel

Assurer la formation continue du personnel afin d'offrir un service visant l'excellence :

- Maîtriser les technologies ;
- Avoir les habilités requises pour servir la clientèle et répondre à ses besoins ;
- Connaître les outils documentaires;
- Développer les compétences pédagogiques.

Promouvoir la formation continue en tant que valeur professionnelle.

3.4 Axe stratégique : Faciliter et innover

- Faciliter l'accès à l'information et à la documentation ;
- Faciliter l'exploitation de l'information et de la documentation.

3.4.1 Actions

Le Service des bibliothèques possède l'expertise en ce qui a trait à la gestion de l'accès à l'information : il est le pont entre la clientèle et l'information.

Créer un portail convivial et pouvant être personnalisé qui centralise l'accès aux services et ressources documentaires.

Intégrer les campus externes, soit Longueuil, Moncton et Saguenay, dans les projets de développement du Service des bibliothèques.

Diversifier les types de ressources documentaires électroniques accessibles à distance, telles les données géospatiales, les objets pédagogiques et autres documentations non traditionnelles.

Le personnel du Service des bibliothèques s'exprime :

« La future bibliothèque devra être un point de service ayant comme entrée principale un portail (web ou autre selon les développements de la technologie) agencé de telle façon que les clientèles puissent trouver logiquement l'ensemble de ce qui les concerne. »

3.5 Axe stratégique : Collaborer et innover

- Collaborer pour entretenir un partenariat étroit avec les facultés, les services et les autres institutions universitaires afin de maintenir un réseau fort et dynamique ;
- Collaborer pour cultiver des liens serrés entre les membres du personnel des bibliothèques afin d'améliorer les bonnes pratiques, les services et favoriser l'émergence de nouvelles idées.

3.5.1 Actions

Le rayonnement culturel, scientifique et économique de l'Université au sein de la communauté interne et externe est le fruit d'un partenariat solide dans lequel le Service des bibliothèques joue un rôle important.

Collaborer avec les facultés et services

Offrir une aide pour la gestion de l'information et de la documentation dans le cadre de projets de recherche et développement.

Favoriser la participation du personnel enseignant dans le développement des collections et la promotion des services.

Renforcer les liens avec les autres services de l'Université pour améliorer la prestation de services et la gestion interne.

Le personnel du Service des bibliothèques s'exprime :

« De manière générale, nos bibliothèques doivent devenir un site incontournable d'informations pour toute la clientèle de l'U.de S. Il faut proposer des projets de collaboration avec le personnel enseignant en fonction de ses axes de recherche. »

Collaborer avec les autres institutions

Participer activement à des groupes de travail d'organisations externes, tels le Sous-comité des bibliothèques de la CREPUQ et les autres bibliothèques

universitaires au Canada pour faire progresser des projets collectifs.

Assurer le leadership pour l'accès aux ressources et services documentaires des bibliothèques des institutions membres des *Pôles universitaires de Sherbrooke et de la Montérégie*.

Collaborer avec les membres du personnel des bibliothèques

Renforcer les liens entre les membres du personnel afin de concentrer les efforts sur l'amélioration des outils et des méthodes de travail et favoriser une « gestion des connaissances ».

Favoriser le travail en équipe pour améliorer la prestation de service.

Améliorer la communication entre les membres du personnel du Service des bibliothèques.

Impliquer tout le personnel des bibliothèques dans le développement et l'amélioration des services offerts à la clientèle.

Le personnel du Service des bibliothèques s'exprime :

« Il faut augmenter les liens avec d'autres services comme le Service des Technologies de l'information, le Carrefour de l'information, le Service de soutien à la formation ... il faut multiplier les occasions de collaborer... ».