

**ACCÉDER
AU SAVOIR**

**FAITS
SAILLANTS
2006-2007**

**Bibliothèque
de l'Université Laval**



SAVOIR.



POUVOIR.



**UNIVERSITÉ
LAVAL**

Gouvernance

Planification stratégique

Dès l'automne, la Bibliothèque s'est engagée dans une vaste réflexion visant à se situer au regard des nouveaux contextes universitaire et bibliothéconomique qui prennent forme à l'heure actuelle. Intitulé *Accéder au savoir*, le document résultant de cette réflexion pointe les grandes orientations stratégiques qu'entend suivre l'établissement, pour la période 2007-2010, en vue d'adapter ses services aux nouvelles exigences qui se font jour dans les différentes dimensions de ses activités, notamment les aménagements, les collections, les publics, les technologies et la gestion.

Parmi les priorités qui se dégagent de cette réflexion, notons la volonté de resserrer ses liens avec les facultés et les départements, et celle d'offrir aux usagers un environnement physique plus adapté aux besoins actuels. Un plan d'action triennal complète la réflexion.

Le dernier exercice de planification stratégique de la Bibliothèque remontait à 2001.

Révision des processus organisationnels

Plusieurs processus organisationnels ont aussi fait l'objet de révisions et, le cas échéant, de modifications permettant d'accroître leur efficacité. Cet exercice a concerné plusieurs divisions et plusieurs paliers de gestion.

Parmi les processus touchés, il faut souligner l'acheminement des commandes qui a été modifié par l'introduction des moyens de communication électroniques. Cette nouvelle façon de faire a déjà permis de réduire de plusieurs semaines les délais de livraison des documents disponibles au Canada, aux États-Unis et en France, au plus grand bénéfice de toute la communauté qui a accès plus rapidement aux nouvelles publications.

Un autre dossier majeur a porté sur l'organisation du travail des conseillers et, plus particulièrement, sur le volet de l'analyse matière. L'étude — qui reste à compléter — démontre la complexité de la situation et pourrait conduire à une révision des charges de travail.

Plusieurs autres processus ont aussi fait l'objet d'analyses attentives, notamment le processus de facturation du prêt entre bibliothèques, la gestion du budget de fonctionnement, la formation du personnel ou encore la réorganisation des tâches des services d'aide à la recherche et du prêt entre bibliothèques de la Bibliothèque scientifique. Les changements mis en place apportent d'importants bénéfices pour les usagers qui peuvent profiter de plus de services ainsi que de services plus efficaces et rapides. À titre d'exemple, le délai de livraison moyen pour un prêt entre bibliothèques est passé de neuf à cinq jours. Pour la Bibliothèque elle-même, l'adoption de pratiques de gestion plus rigoureuses assure un meilleur retour sur l'investissement.

Collections

Collections documentaires

Bien entendu, la Bibliothèque a continué à développer ses collections documentaires. Toutefois, 2006-2007 marque un point tournant puisque, au cours de cette année, l'achat de collections numériques a mobilisé plus de la moitié du budget d'acquisition total de la Bibliothèque. En parfait accord avec le souhait des usagers qui demandent toujours plus d'accessibilité à la documentation.

Sur un plan plus particulier, la Bibliothèque a fait plusieurs acquisitions importantes, parmi lesquelles la collection rétrospective des éditeurs Blackwell et Springer, la collection de monographies électroniques de Springer eBooks ainsi que celle d'Oxford ou encore les périodiques électroniques de l'éditeur Mary Ann Liebert, spécialisés dans les sciences médicales.

La Bibliothèque s'est par ailleurs vu offrir en dons 6 500 titres de documents comprenant 5 500 titres de monographies, 500 titres de publications en série et 500 titres de documents audiovisuels ou de publications officielles. De ce nombre, 2 507 ont été retenus pour enrichir ou compléter nos collections.

Valorisation des collections

Mettant en action les principes énoncés dans la nouvelle politique de mise en valeur des collections que la Bibliothèque s'est donnée en 2006, la Bibliothèque scientifique mettait à l'affiche, en février 2007, une exposition multidisciplinaire consacrée à l'anatomie. Cette exposition, alliant art, science et histoire, conçue et réalisée par le personnel de la Bibliothèque, a permis de mettre en valeur certains items tirés de ses fonds documentaires réguliers, de sa collection de livres rares et de ses collections muséologiques. Un volet web de l'exposition a également été développé.

Cette nouvelle approche pousse plus loin la volonté de la Bibliothèque de mieux faire connaître ses collections. D'autres activités et événements — expositions, conférence et débat — ont également été organisés, donnant autant d'occasions d'aborder le livre et la culture sous un nouvel angle.

Collections muséologiques

Cette année, les collections de l'Université ont été mises à contribution dans le cadre des activités de valorisation réalisées par la Bibliothèque. Cela a permis de confirmer qu'un resserrement de la collaboration entre la Bibliothèque et les Collections de l'Université apparaît souhaitable, ces dernières représentant un trésor sous-exploité. Un plan d'action pour le développement des Collections sera élaboré à court terme.



Espaces et équipements

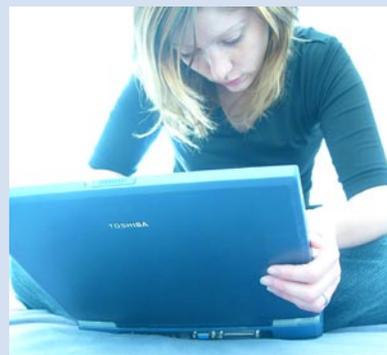
Planification des espaces

Le problème des espaces de la Bibliothèque est bien connu, et depuis longtemps. Les consultations menées depuis 2003 auprès des différents groupes d'usagers confirment, l'une après l'autre, que les espaces de la Bibliothèque ne répondent plus aux attentes et aux besoins. Grâce à l'apport financier supplémentaire du Fonds de développement, certains réaménagements localisés ont pu, au fil des ans, être réalisés à la Bibliothèque des sciences humaines et sociales comme à la Bibliothèque scientifique. Mais ces réaménagements ne constituent évidemment que des solutions ad hoc et temporaires qui devront, à court terme, être complétées par une prise en compte intégrale de la situation.

En vue d'apporter une solution globale, concrète, durable et réaliste à son problème d'espaces, la Bibliothèque a poursuivi son travail d'analyse, débuté à la fin de 2005. Cette étude sert de fondement pour les projections de développement et, corrélativement, l'identification des besoins et exigences de la Bibliothèque sur le plan de l'espace et de l'aménagement. Une firme d'architectes a été mandatée pour commencer à tirer les conséquences spatiales des besoins exprimés.

Des sommes extraordinaires ont permis à la Bibliothèque d'apporter, cette année, des améliorations importantes à ses aménagements et équipements. Ces améliorations incluent notamment le remplacement de 111 postes informatiques publics et de 64 moniteurs, remplacés par des écrans ACL, ainsi que le rajeunissement du mobilier du niveau 1 de la Bibliothèque des sciences humaines et sociales. Une partie de l'ameublement neuf a été installée à la salle Argus, lors de la création de l'espace Emploi-Carrière. Des écrans ACL à haute définition ont aussi été acquis, pour renouveler les équipements des salles de projection de la Cinémathèque.

Les espaces de travail de la division du Traitement des fonds documentaires ont également fait l'objet d'une intervention majeure qui a permis de les rendre conformes aux normes de sécurité. Les équipements du personnel de la division ont été remis à niveau.



Carrefour de l'information

Un carrefour de l'information a été créé grâce aux donateurs du Fonds de développement de la Bibliothèque. Situé au premier étage de la BSHS, le Carrefour met à la disposition des usagers une vingtaine de postes informatiques équipés de la suite Office et du logiciel EndNote, et donnant accès au catalogue et aux ressources électroniques de la Bibliothèque ainsi qu'à Internet. Tous peuvent donc désormais faire des recherches, traiter l'information et rédiger des travaux tout en profitant des collections et des services de la Bibliothèque offerts sur place : ouvrages de références, livres en réserve, aide à la recherche et référence spécialisée, soutien technique, etc. Le Carrefour est complété par des espaces de travail spécialement aménagés pour les usagers munis de leur propre ordinateur portable avec connexion sans fil, près des collections, aux niveaux trois et cinq.

La Bibliothèque scientifique complète actuellement la planification de l'aménagement de son propre carrefour de l'information pour la réalisation duquel un montant de 35 000\$, provenant du Fonds de développement, a également été réservé.

Développement et édition numérique

L'année 2006-2007 marque un certain changement d'échelle dans les activités d'édition numérique de la Bibliothèque. Grâce à l'automatisation de la chaîne de numérisation d'Érudit, l'équipe de la Bibliothèque a pu augmenter de 50 pour cent sa production. La production de l'année comprend notamment la numérisation des numéros rétrospectifs de Recherches sociographiques rendant désormais accessible en format numérique 47 ans de publication. D'autres chantiers de numérisation ont également été menés ou achevés en cours d'année, notamment la numérisation du fonds des œuvres appartenant à la Fondation René Richard déposées à l'Université Laval et de celles appartenant à l'Université ou encore la numérisation d'une partie de la collection patrimoniale de manuels scolaires, en collaboration avec Bibliothèque et Archives nationales du Québec.

Des travaux importants et structurants ont été faits, en collaboration avec la Faculté des études supérieures, en vue d'améliorer l'édition des mémoires et thèses électroniques. Ces améliorations prennent corps dans un site web revu et augmenté de modules d'auto-formation, incluant des clips vidéo, qui remplace avantageusement la documentation auparavant diffusée sur la plateforme WebCT. La migration du site des mémoires et thèses de l'Université Laval vers l'environnement Archimède a été réalisée. La collection comprend, au 31 mai 2007, 1 196 thèses et mémoires.

Services

Formation et soutien aux usagers

La disponibilité et la compétence des conseillers et des techniciens en documentation constituent des éléments clés qui permettent à la Bibliothèque de répondre efficacement aux besoins de milliers d'usagers confrontés à la complexité grandissante du monde de la documentation. Outre une augmentation sensible des séances de formation documentaire offertes, de nouveaux services ont été mis en place. C'est particulièrement le cas d'un nouveau service d'aide à la recherche qui permet aux clientèles du secteur du Droit et des sciences politiques de bénéficier d'une assistance technique adaptée à leurs besoins.

Web

Avec près de cinq millions de visites à l'un ou l'autre de ses systèmes accessibles via Internet, la Bibliothèque est – et de loin – la destination web la plus achalandée de toute l'Université Laval. Il va sans dire que cet achalandage constitue une motivation pour toute l'équipe dans la poursuite du développement du site et de l'offre de services web.

L'année écoulée a été sous le signe de la consolidation, de l'exploration, de l'expérimentation et de l'appropriation pour le site web de la Bibliothèque, tant sur le plan technologique que sur le plan de la relation avec les usagers. Fidèle à son approche qui mise sur la spécialisation des contenus, la Bibliothèque a procédé à l'implantation de quelque 160 fils RSS couvrant 18 domaines d'études pour la diffusion de nouvelles acquisitions. Développé dans l'esprit d'un véritable outil de veille informationnelle spécialisé, le service intègre la diffusion RSS des nouvelles acquisitions et celle des contenus des revues spécialisées afin de permettre aux étudiants et chercheurs de l'Université Laval de demeurer constamment à la fine pointe des avancées dans leur domaine. Les résultats sont on ne peut plus positifs et démontrent un accroissement de l'utilisation des ressources web.

Satisfaction des usagers

Pour une troisième fois, la Bibliothèque a sondé l'opinion de ses usagers en utilisant un outil d'évaluation développé par l'Association of Research Libraries, le sondage LibQUAL+. Réalisé au printemps 2007, le sondage a connu un grand succès, avec des répondants beaucoup plus nombreux qu'à l'habitude. L'analyse préliminaire des résultats a permis de constater un rehaussement sensible de la satisfaction des usagers relativement aux différents aspects évalués. L'analyse complète des résultats sera réalisée au cours de l'automne, alors que seront rendus disponibles les résultats obtenus par les autres bibliothèques universitaires du Québec.

Collaborations

Le Consortium du RUIS-Université Laval, dont la Bibliothèque est membre-fondateur, a poursuivi ses activités. Des discussions ont toutefois été entamées en vue de la création d'un super-consortium qui permettrait de donner à un plus grand nombre de centres, un accès plus large – et à meilleur coût – à la documentation numérique sur la santé. Cette discussion devrait se poursuivre en 2007-2008.

Une entente de collaboration a par ailleurs été conclue entre la Bibliothèque et le Service de placement visant à améliorer l'accès à l'information sur la carrière et la recherche d'emploi. Cette entente a permis d'une part de renouveler et d'accroître de façon significative sa collection documentaire relative à l'emploi détenue par la Bibliothèque et, d'autre part, de mettre en place des points d'accès à cette information. En plus des deux espaces Emploi-Carrière de la Bibliothèque des sciences humaines et sociales et de la Bibliothèque scientifique, les usagers peuvent mener leurs recherches sur son site qui héberge dorénavant une section entièrement dédiée à ce sujet.

« Un service excellent, des ressources incroyables. Impressionné, Bibliothèque. »

Commentaire d'un étudiant diplômé, (sciences de l'administration) au sondage LibQUAL 2007

Mot de la directrice



Silvie Delorme,
Directrice de la Bibliothèque

Comme cet indispensable moment de visualisation qui précède l'exécution d'un mouvement complexe, l'année 2006-2007 a constitué, pour la Bibliothèque de l'Université Laval, une période de concentration et de réflexion de la toute première importance pour la poursuite de ses activités en ces temps de changements profonds dans le monde de l'information et de la documentation comme dans la société en général. Cette étape cruciale a été l'occasion d'articuler les grandes lignes d'une réflexion globale et structurante ouvrant des perspectives emballantes pour l'avenir.

Au cœur des préoccupations de l'année, différentes questions touchant à la gouvernance de la Bibliothèque ont retenu l'attention d'une façon toute particulière. À ce chapitre, on doit absolument évoquer l'exercice de planification stratégique pour la période 2007-2010 qui a été amorcé et complété en cours d'année. Cette réflexion a permis de susciter l'adhésion de tout le personnel à une vision commune, axée sur l'innovation, tout en posant les balises des actions futures. Un autre exercice d'envergure a porté sur la planification des espaces et entend donner un cadre général pour orienter et organiser l'action de la Bibliothèque à l'égard de ses espaces.

C'est avec la même volonté de toujours faire mieux que, sur un autre plan, la Bibliothèque a poursuivi ses activités courantes, veillant à apporter constamment à ses façons de faire les changements qui lui permettent de toujours offrir plus et mieux à ses usagers. Son souci permanent d'amélioration est évidemment l'une des causes du rehaussement de la satisfaction de ses usagers tel qu'exprimé lors du sondage réalisé au printemps 2007.

Ces réalisations n'existeraient pas sans le travail de tout le personnel qui investit généreusement ses compétences et ne ménage pas ses énergies pour rapprocher, chaque jour, la Bibliothèque de ses objectifs. Je souhaite remercier chacun pour son précieux apport, mais surtout pour ce dévouement particulier qui, depuis toujours, fait de la Bibliothèque de l'Université Laval un établissement différent et unique.

Il ne fait aucun doute que les fruits de l'année 2006-2007 donneront naissance à un avenir encore meilleur.

Silvie Delorme

*Savoir, c'est pouvoir.
Et savoir plus,
c'est pouvoir plus.*

2006-2007 en chiffres

| Nouvelles acquisitions | |
|---------------------------------------|--|
| Monographies | 44 270 nouveaux titres, dont près de 6 000 en format numérique |
| Périodiques | 2 765 nouveaux titres, dont 2 303 en format numérique |
| Autres supports | 3 834 documents (partitions musicales, DVD, disques, diapositives, etc.) |
| Budget d'acquisition | |
| Documents physiques | 5 172 256 \$ (49,8% du budget d'acquisition total) |
| Ressources numériques | 5 209 490 \$ (50,2% du budget d'acquisition total) |
| Budget total | 10 381 746 \$ |
| État de la collection | |
| Documents physiques | plus de 5 millions |
| Documents microformes | 1 million |
| Documents numériques | quelque 50 000 titres |
| Services | |
| Transactions | quelques 800 000 transactions (prêts et renouvellements) |
| Prêts à d'autres bibliothèques | Près de 18 000 documents fournis à d'autres établissements |
| Fréquentation | plus de 800 000 visites d'usagers aux deux Bibliothèques |
| Formation des usagers | plus de 9 500 participants aux séances d'initiation et de formation documentaire |
| Renseignement et référence | près de 10 000 actes d'aide et de référence posés par le personnel |
| Postes informatiques de consultation | 155 postes disponibles pour consultation du catalogue et des ressources |
| Postes de travail | 80 postes complètement équipés pour la recherche et la réalisation de travaux |
| Services électroniques | |
| Visiteurs du site web | 5 millions de visiteurs pour l'ensemble des systèmes de la Bibliothèque |
| Pages consultées | Plus de 30 millions de pages web consultées |
| Données transférées | 1, 5 TB (ce qui, imprimé, nécessiterait l'abatage de 75 000 arbres) |
| Utilisation des ressources numériques | près de 2 millions de téléchargements de documents numériques |
| Accès hors campus | environ 65 % de la consultation se fait à distance |