

Plan du cours SCI6124 - Gestion des services en bibliothèque (Hiver 2016)

3 crédits

Préalables : SCI6051, SCI6058

Chargé de cours : Philippe Mongeon

Courriel : philippe.mongeon@umontreal.ca

Bureau : C-2070

Disponibilités : Mardi de 13h à 16h et jeudi de 13h à 16h

Site Web du cours : <https://studium.umontreal.ca/course/view.php?id=81712>

Les cours se donnent le mercredi de 13h00 à 16h00, B-3260.

Description officielle

Organisation, fonctionnement et gestion des différents types de bibliothèques. Services techniques et publics. Interaction bibliothèque-clients. Évaluation. Construction et aménagement. Sécurité. Avenir des bibliothèques.

Objectifs d'apprentissage

Ce cours permettra aux étudiants de :

1. Comprendre l'organisation et le fonctionnement des services et leurs liens avec la mission de la bibliothèque.
 - a. Comprendre le fonctionnement des services-clés (p. ex. : prêt, référence, services techniques).
 - b. Connaître les pratiques, les défis et les enjeux de la gestion des différents services
 - c. Analyser les politiques, les procédures et les règlements liés au fonctionnement de ces services.
2. Planifier la mise en place, la promotion et l'évaluation d'un service.
 - a. Analyser l'environnement et les besoins des usagers actuels et potentiels
 - b. Élaborer une politique liée à un service.
 - c. Mettre en place un plan d'évaluation d'un service
 - d. Évaluer l'adéquation entre la mission d'une bibliothèque, les besoins de la communauté et les services offerts.

Méthodes pédagogiques

Exposés magistraux
Discussions
Conférences
Tests
Travail de recherche

Contenu du cours

Survol des différents services clés (services au public, services techniques, et service de soutien). Principes et concepts de base en gestion. Vision, mission, axes et objectifs. Politiques, règles et procédures. Planification, mise en oeuvre et promotion des services. Évaluation et optimisation des services. Gestion des ressources humaines.

Calendrier des activités

Date	Activité(s)	Évaluation
2016-01-06	Introduction et présentation du plan de cours. Directives pour le travail 1. Directives pour le travail de session.	
2016-01-13	Profil et besoins des utilisateurs actuels et potentiels. Vision, mission, axes stratégiques et objectifs.	
2016-01-20	Élaboration de l'offre de service. Mise en oeuvre du plan stratégique.	
2016-01-27	Élaboration de politiques, règlements et procédures.	
2016-02-03	Services de référence et de formation. Présentation d'Aminata Keita, bibliothécaire.	
2016-02-10	Services d'animations. Services pour les jeunes.	

	Présentation de Julie Trépanier, responsable de l'espace jeunes à la Grande Bibliothèque.	
2016-02-17	Gestion d'un service de prêt Présentation de Julie Ouellette, responsable du service à la clientèle à la BLSH.	Remise du travail 1 : 10%
2016-02-24	Examen de mi-session.	Examen de mi-session : 20%
2016-03-02	Semaine de relâche.	
2016-03-09	Promotion des services Média sociaux et veille stratégique (Présentation d'Elsa Drevon)	
2016-03-16	Évaluation des politiques et des services.	
2016-03-23	Gestion des ressources humaines.	
2016-03-30	Services informatiques. Services techniques. Services spécialisés.	
2016-04-06	Services de soutien. Sécurité et aménagement. Sous-traitance.	Remise du travail de session (50%)
2016-04-13	Examen final	Examen final : 20%

Veuillez noter que des changements pourront être apportés au calendrier. Ces modifications, s'il y a lieu, seront présentées en classe, sur Studium ou via la liste de diffusion du cours. Vous devrez donc consulter régulièrement Studium et votre courrier électronique en utilisant votre adresse de courriel fournie par l'Université de Montréal.

Évaluation

Travaux

Le **travail 1** est une courte présentation d'un service non conventionnel et de son adéquation avec la mission de la bibliothèque. Ce travail sera d'environ deux pages en format EBSI. Le travail peut être réalisé seul ou en équipe de deux.

Pondération : 10%

Date de remise : 17 février 2016

Le **travail de session** se fait seul ou en équipe de deux ou trois personnes. Il s'agit d'un rapport détaillé portant sur l'ensemble du processus de mise en place de promotion et d'évaluation d'un nouveau service. Il vise la mise en application de la majeure partie des notions vues en classe. Le rapport comportera de 20 à 25 pages en format EBSI.

Pondération : 50%

Date de remise : 13 avril 2016

Examens

Deux examens (un à la mi-session et l'autre à la fin de la session) porteront sur la matière vue en classe et sur les conférences. Ils ne sont pas récapitulatifs.

Pondération : 20% chacun

Dates: 24 février 2016 et 13 avril 2016.

Les travaux doivent être fournis selon le modèle de présentation indiqué aux pages 35 à 37 du Guide de l'étudiant à la maîtrise en sciences de l'information. Ils doivent être paginés et doivent comporter une page titre, une table des matières et, au besoin, une bibliographie.

Lien entre les objectifs spécifiques et la validation des apprentissages

	Examens (mi-session et final)	Travail 1	Travail de session
Comprendre le fonctionnement des services-clés (p. ex. : prêt, référence, services techniques).	X		
Connaître les pratiques, les défis et les enjeux de la gestion des différents services	X		
Analyser les politiques, les procédures et les règlements liés au fonctionnement de ces services.	X		
Analyser l'environnement et les besoins des usagers actuels et potentiels		X	X
Élaborer une politique liée à un service.			X
Mettre en place un plan d'évaluation d'un service			X
Évaluer l'adéquation entre la mission d'une bibliothèque, les besoins de la communauté et les services offerts.			X

Politiques, règlements et directives

Politiques, règlements et directives

Il est attendu que tous les étudiantes et les étudiants inscrits au cours respectent le code d'honneur de l'EBSI

<http://www.ebsi.umontreal.ca/sout/code-honneur.html>

Délais et dates de remise des travaux

Les sanctions prévues au Règlement pédagogique (voir Guide de l'étudiant à la maîtrise en sciences de l'information) seront imposées pour tout travail remis en retard, sauf si une entente préalable a été conclue avec la chargée de cours.

Règlement disciplinaire sur le plagiat ou sur la fraude

Les sanctions prévues au Règlement pédagogique (voir Guide de l'étudiant à la maîtrise en sciences de l'information) seront imposées dans tous les cas de plagiat ou de fraude.

Qualité de la langue

La correction des travaux produits dans le cadre de ce cours tiendra compte des fautes d'orthographe et des erreurs grammaticales. Jusqu'à 5% de la note accordée au travail pourra être retranché.

Ressources

Alonzo, Valérie, and Pierre-Yves Renard. 2012. *Évaluer la bibliothèque*. Paris: Éditions du Cercle de la librairie.

Belley, André et al. 2006. *Comment rédiger mon plan d'affaires*. 2e éd. Montréal : Transcontinental.

Brophy, Peter, and Kate Coulling. 1996. *Quality Management for Information and Library Managers*. Aldershot: Aslib Gower.

Côté, Marcel et al. 2008. *La gestion stratégique : une approche fondamentale*. 2e éd. Montréal : Chenelière.

Chowdhury, G.G. et al. 2008. *Librarianship: an introduction*. London: Facet Publishing.

Cravey, Pamela J. 2001. *Protecting Library Staff, Users, Collections and Facilities*. New York, NY: Neal-Schuman Publishers.

Dougherty, Richard M. 2008. *Streamlining Library Services: What We Do, How Much Time It Takes, What It Costs, and How We Can Do It Better*. Toronto: Scarecrow Press.

Dugan, Robert E., Peter Hemon, and Danuta A. Nitecki. 2009. *Viewing Library Metrics from Different Perspectives: Inputs, Outputs, and Outcomes*. Santa Barbara, CA: Libraries Unlimited.

Evans, Christophe. 2011. *Mener l'enquête : Guide des études de publics en bibliothèque*. Villeurbanne: Presses de l'ENSSIB.

Evans, G. E., Intner, S. S., & Weihs, J. R. (2011). *Introduction to technical services*. Santa Barbara, Calif: Libraries Unlimited.

Ferland, Benoit. 2008. *Élaboration de politiques en milieux documentaires*. Montréal: ASTED.

Goman, M. (1998). *Technical services today and tomorrow*. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.

Heinrich, H. & Helfer, D. (2009). Library Technical Services. In *Encyclopedia of Library and Information Sciences*, 3rd ed. pp.3460–3467.

Hemon, Peter, and Ellen Altman. 2010. *Assessing Service Quality : Satisfying the Expectations of Library Customers*. 2nd ed.. Chicago, IL: American Library Association.

Hemon, Peter, and Joseph R Matthews. 2011. *Listening to the Customer*. Santa Barbara, CA: Libraries Unlimited.

Homy, K. L. (1987). Fifteen years of automation: Evolution of technical services staffing. *Library resources & technical services*, 31(1), 69-76.

Huber, John J. 2011. *Lean Library Management: Eleven Strategies for Reducing Costs and Improving Customer Services*. New York, NY: Neal-Schuman Publishers.

Intner, S. S., Riss Fang, J. (1991). *Technical services in the medium-sized library: an investigation of current practices*. Hamden, Connecticut: Library Professional Publication.

Laskowski, M. S., & Maddox Abbott, J. A. (2014). The Evolution of Technical Services: Learning From the Past and Embracing the Future. *Technical Services Quarterly*, 31(1), 13-30.

Ledoux, Élise. 2006. *La bibliothèque, un lieu de travail : guide pratique en ergonomie pour concevoir les espaces*. Montréal: Éditions ASTED.

MacKellar, Pamela H. 2008. *The Accidental Librarian*. Medford, NJ: Information Today.

Massis, Bruce E. 2013. From iPads to Fishing Rods: Checking out Library Materials. *New Library World* 114 (1-2): 80–83.

Matthews, Joseph R. 2007. *The Evaluation and Measurement of Library Services*. Westport, CT: Libraries Unlimited.

Matthews, Joseph R. 2004. *Measuring for Results: The Dimensions of Public Library Effectiveness*. Westport, CT: Libraries Unlimited.

Nelson, Sandra, and June Garcia. 2003. *Cresting Policies for Results: From Chaos to Clarity*. Chicago: American Library Association.

Nelson, Sandra S. 2009. *Implementing for Results : Your Strategic Plan in Action*. Chicago, IL: American Library Association.

Nelson, Sandra S, Ellen Altman, and Diane Mayo. 2000. *Managing for Results : Effective Resource Allocation for Public Libraries*. Chicago, IL: American Library Association.

Poll, Roswitha. 2007. *Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries*. 2nd revise. Munich: K.G. Saur.

Pressley, Lauren. 2009. *So you want to be a librarian...* Duluth, Minnesota: Library Juice Press.

Roberts, Sue, and Jennifer Rowley. 2004. *Managing Information Services*. London, United Kingdom: Facet publishing.

Sannwald, William W. 2009. *Checklist of Library Building Design Considerations*. 5th ed.. Chicago, IL: American Library Association.

Tauber, M. F. (1954). *Technical services in libraries: Acquisitions, cataloging, classification, binding, photographic reproduction, and circulation operations*. New York: Columbia University Press.

Vincent, Patrick et al. 2004. *La bibliothèque publique, un lieu de travail: l'ergonomie appliquée à un projet d'aménagement de comptoir de service*. Montréal: Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec.

Wilson, Duane. 2014. Why Can't They Keep the Book Longer and Do We Really Need to Charge Fines? Assessing Circulation Policies at the Harold B. Lee Library: A Case Study. *Journal of Access Services* 11(3) (July 3): 135–149.

Autre information

Il peut y avoir un délai de 48 à 72 heures pour une réponse de courriel.