

Plan du cours SCI6124 - Gestion des services en bibliothèque (Hiver 2017)

École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, Maîtrise en sciences de l'information

3 crédits

Cours optionnel

Prérequis : SCI 6051 et SCI 6058

Responsable du cours

Benoit Ferland (Chargé de cours)

Courriel : benoit.ferland@umontreal.ca

Bureau : C-2070

Disponibilités : vendredi à partir de 16:00 et sur rendez-vous

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

Les cours se donnent le vendredi de 13h00 à 16h00 au local B-3335 du pavillon Jean-Brillant.

L'examen du 21 avril aura lieu au local B-3255

Description

Organisation, fonctionnement et gestion des différents types de bibliothèques. Services techniques et publics. Interaction bibliothèque-clients. Élaboration de politiques. Sécurité. Évaluation des services.

Objectifs d'apprentissage

Ce cours permettra aux étudiants de :

- Comprendre l'organisation et le fonctionnement des services et leurs liens avec la mission de la bibliothèque. Plus précisément :
 - Comprendre le fonctionnement des services-clés (p. ex. : prêt, référence, services techniques).
 - Connaître les pratiques, les défis et les enjeux de la gestion des différents services

- Analyser les politiques, les procédures et les règlements liés au fonctionnement de ces services.
- Planifier la mise en place, la promotion et l'évaluation d'un service. Plus précisément:
 - Analyser l'environnement et les besoins des usagers actuels et potentiels
 - Élaborer une politique liée à un service.
 - Mettre en place un plan d'évaluation d'un service
 - Évaluer l'adéquation entre la mission d'une bibliothèque, les besoins de la communauté et les services offerts.
 - Comprendre l'approche client

À la fin du cours, les étudiantes et les étudiants devraient être capable de:

- Comprendre le fonctionnement des services-clés (p. ex. : prêt, référence, services techniques)
- Analyser l'organisation de ces services et les processus qui les sous-tendent
- Évaluer les politiques, les procédures et les règlements liés au fonctionnement de ces services
- Comprendre les relations et interactions entre les divers services et l'environnement.

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 œuvre et promotion des services. Évaluation et optimisation des services. Gestion des ressources humaines.

Calendrier des activités

Date	Activité(s)	Évaluation
06 janvier 2017	Cours 1 <ul style="list-style-type: none"> ● Introduction, présentation du plan de cours. ● Directives pour le travail de session ● Gestion de la sécurité. 	

13 janvier 2017	Cours 2 <ul style="list-style-type: none"> • Vision, mission, axes stratégiques et objectifs • Profil et besoins des utilisateurs actuels et potentiels 	
20 janvier 2017	Cours 3 <ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre du plan stratégique 	
27 janvier 2017	Cours 4 <ul style="list-style-type: none"> • Gestion des ressources humaines 	
03 février 2017	Cours 5 <ul style="list-style-type: none"> • Élaboration de politiques 	
10 février 2017	Cours 6 <ul style="list-style-type: none"> • Promotion des services 	
17 février 2017	Cours 7 <ul style="list-style-type: none"> • Gestion des services techniques • Test de mi-session (take home) 	
24 février 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Remise du test de mi-session 	Test de mi-session (20%)
3 mars 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Semaine de relâche (pas de cours) 	
10 mars 2017	Cours 8 <ul style="list-style-type: none"> • Services d'animation. • Services pour les jeunes. • Présentation de Julie Trépanier, responsable de l'Espace Jeunes de la Grande Bibliothèque. 	
17 mars 2017	Cours 9	

	<ul style="list-style-type: none"> Gestion d'un service de prêt Présentation de Julie Ouellette, responsable du service à la clientèle à la BLSH.	
24 mars 2017	Cours 10 <ul style="list-style-type: none"> Évaluation des services de bibliothèques 	
31 mars 2017	Cours 11 <ul style="list-style-type: none"> Service de référence et formation des usagers 	
7 avril 2017	Cours 12 <ul style="list-style-type: none"> Service à la clientèle 	
21 avril 2017	<ul style="list-style-type: none"> Examen final (local B-3255) 	Remise du travail de session (40%) Examen final (40%)

Veillez 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.

Évaluation

Travail de session

Le **travail de session** peut être réalisé seul ou en équipe de deux à trois. Il s'agit d'un rapport détaillé portant sur l'ensemble du processus de mise en place, de promotion et d'évaluation d'un service. Il vise la mise en application de l'ensemble des notions vues en classe. Le rapport comportera de 15 à 20 pages en format EBSI.

Pondération : 40%

Date de remise : 14 avril 2017

Examen

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. Le premier est un examen de type «take home». Le deuxième est un examen en classe sans note de cours. Les deux examens sont individuels.

Pondération : 20% pour le premier et 40% chacun le deuxième
Dates: 24 février 2017 et 21 avril 2017.

Les travaux doivent être paginés et doivent comporter une page de titre, blanche, et une table des matières.

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

Accart, Jean-Philippe. 2008. *Les services de référence : du présentiel au virtuel*. Paris: Éditions du Cercle de la librairie.

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

Baker, Sharon L, and Frederick Wilfrid Lancaster. 1991. *The Measurement and Evaluation of Library Services*. 2nd ed.. Arlington, VA: Information Resources Press.

Banerjee, Kyle. 2001. *Taking advantage of outsourcing using purchased record set to maximize cataloging effectiveness*. *Cataloging and classification quarterly*, vol. 33, no 1, pp.55-64.

Bergeron, Pierre G. 2006. *La gestion dynamique : concepts, méthodes et applications*, Boucherville : Gaëtan Morin.

- Brophy, Peter, and Kate Coulling. 1996. *Quality Management for Information and Library Managers*. Aldershot: Aslib Gower.
- Bryson, John M. (2011). *Strategic planning for public and nonprofit organizations: A guide to strengthening and sustaining organizational achievement : 4th ed.* San Francisco: Jossey-Bass.
- Calenge, Bertrand (éd.). 1995. *Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur*. Publié sous la direction de L'ABCDEF, en collaboration avec l'EBSI et l'ENSSIB. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- Casey, Michael E, and Laura C Savastinuk. 2007. *Library 2.0 : A Guide to Participatory Library Service. Library Two Point Zero*. Medford, NJ: Information Today.
- 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.
- Diedrichs, Carol P. *Using automation in technical services to faster innovation*. The Journal of Academic Librarianship, vol. 24, no 2, pp. 113-120.
- Eckwright, Gail. Z., Mary K. Bolin. 2001. *The hybrid librarian: the affinity of collection management with technical services and the organizational benefits of an individualized assignment*. The Journal of academic librarianship, vol. 27, no 6, pp.452-456.
- Evans, Christophe. 2011. *Mener l'enquête : Guide des études de publics en bibliothèque*. Villeurbanne: Presses de l'ENSSIB.
- Evans, Edward G., Sheila Intner, Jean Riddle Weihs. 2002. *Introduction to technical services. Libraries Unlimited*.
- Ferland, Benoit. 2008. *Élaboration de politiques en milieux documentaires*. Montréal: ASTED.
- Giappiconi, Thierry. 2001. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. Cercle de la Librairie.
- Giappiconi, Thierry et Pierre Carbone. 1997. *Management des bibliothèques*. Cercle de la Librairie.

- Godden, Irene P. 1991. *Library technical services : operations and management*, 2nd ed. Academic Press.
- Gorman, Michael. 1998. *Technical services today and tomorrow*, 2nd. Libraries unlimited.
- Griffiths, José-Marie, & King, Donald W. 1993. *Special libraries : increasing the information edge*. SLA Research Series 7. Washington : Special Libraries Association.
- Hernon, Peter, and Ellen Altman. 2010. *Assessing Service Quality : Satisfying the Expectations of Library Customers*. 2nd ed.. Chicago, IL: American Library Association.
- Hernon, Peter, and Joseph R Matthews. 2011. *Listening to the Customer*. Santa Barbara, CA: Libraries Unlimited.
- Huber, John J. 2011. *Lean Library Management: Eleven Strategies for Reducing Costs and Improving Customer Services*. New York, NY: Neal-Schuman Publishers.
- Koontz, C. & Mon, L. 2014. *Marketing and Social Media: a Guide for Libraries, Archives and Museums*.
- Ledoux, Élise. 2006. *La bibliothèque, un lieu de travail : guide pratique en ergonomie pour concevoir les espaces*. Montréal: Éditions ASTED.
- Leroux, Éric et al. 2009. Chapitre 1 : Professions et institutions. Dans *Introduction aux sciences de l'information*, sous la dir. de Jean-Michel Salaün et Clément Arsenault, 15-52. Montréal: Presses de l'Université de Montréal.
- MacKellar, Pamela H. 2008. *The Accidental Librarian*. Medford, NJ: Information Today.
- 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.
- Matthews, Joseph R. 2013. *Research-Based Planning for Public Libraries: Increasing Relevance in the Digital Age*. Westport, CT: Libraries Unlimited.
- Muller, Joëlle et Jean-Louis Muller. 2001. *Le management du personnel en bibliothèques*. Paris : Cercle de la Librairie.
- Nelson, Sandra, and June Garcia. 2003. *Creating 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.
- Potter, Ted. 2012. *The library marketing toolkit*. Facet publishing.
- 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.