

Titre	Politique relative aux services de bibliothèque
Entrée en vigueur :	22 février 2004
Approbation :	Conseil d'administration de la Télé-université : CA-118-801
Références :	

## **Section 1. Préambule**

La Télé-université (TÉLUQ) est un établissement membre du réseau de l'Université du Québec qui a comme mandat particulier la formation à distance à tous les cycles d'études supérieures. Comme dans toutes les autres universités, le besoin d'une information à jour, fiable et aisément accessible est plus que jamais ressenti tant dans les activités de recherche et de création que dans celles qui sont relatives à la conception de nouveaux cours ou à la révision des cours existants; ce besoin est également manifeste dans les activités d'apprentissage et de recherche des étudiants<sup>1</sup> aussi bien que dans les activités courantes des employés. Pour cette raison, l'offre de services des bibliothèques universitaires est devenue indispensable à la réussite des différents acteurs engagés non seulement dans les processus fondamentaux que sont l'enseignement, l'apprentissage et la recherche, mais aussi dans la gestion universitaire et les services à la collectivité.

À l'instar des autres bibliothèques universitaires, la bibliothèque de la Télé-université est appelée à devenir pour tous les membres de sa communauté la source première d'approvisionnement en information et en documentation, le média privilégié pour l'apprentissage des savoir-faire liés à l'usage de l'information, un haut lieu de référence dans la gestion des connaissances de même qu'un outil d'aide au succès universitaire et professionnel de ses étudiants et de ses employés.

## **Section 2. Objectif**

La présente politique a pour objectif de fixer la nouvelle offre de services de bibliothèque de la Télé-université.

## **Section 3. Champ d'application**

Cette politique et tout texte réglementaire en découlant s'appliquent aux personnes et organismes requérant les services de la bibliothèque.

## **Section 4. Définitions**

---

<sup>1</sup> Dans ce document, la forme masculine est utilisée sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Dans la présente politique, les termes énumérés ci-après ont la signification suivante :

**Activité « bibliothèque »** : se rapporte aux fonctions classiques caractéristiques de toute bibliothèque comme la gestion, la référence, le choix et l'acquisition des documents, leur traitement, ainsi qu'à la prestation de services, à l'organisation de l'information et à la diffusion des connaissances.

**Approche de service à la clientèle** : manière selon laquelle les services sont offerts aux usagers.

**Assistance documentaire** : possibilité donnée aux usagers de communiquer à un technicien en documentation, par formulaire électronique, leurs demandes d'aide, par exemple pour trouver une information précise, repérer la bonne source à interroger, interroger ou utiliser correctement et efficacement une certaine interface de recherche en ligne ou un outil informatisé de repérage, d'apprentissage, de gestion ou de diffusion des données bibliographiques, de veille informationnelle ou de mise au courant.

**Bibliothèque** : ensemble organisé de collections diverses de livres, de périodiques et d'autres documents, placé sous les soins et le contrôle d'un personnel qualifié, dont la responsabilité première est d'assurer un service adéquat à toutes les personnes autorisées à utiliser ces collections.

**Bibliothèque virtuelle** : est à la fois un concept organisationnel basé sur l'alliance de l'informatisation, de l'accès aux télécommunications et d'une nouvelle gamme d'outils directement utilisables, sans recourir à un intermédiaire humain; un ensemble de liens actifs menant à des ressources électroniques portant sur une certaine thématique; un amalgame de textes électroniques, de documentation audio et vidéo, d'images tridimensionnelles et d'éléments de réalité virtuelle, le tout sur un écran et étoffé d'un moteur de recherche puissant; un accès simple et convivial, à distance et en tout temps, à l'ensemble des ressources et des services, incluant les contacts avec le personnel de la bibliothèque. Sur cette base, la Télé-université offre à distance sur Internet, à partir d'un site portail, la totalité des services et des ressources de la bibliothèque universitaire contemporaine.

**Document** : support sur lequel est fixé au moyen du langage ou d'autres symboles un écrit, une information ou une œuvre; est considéré comme document une monographie, une publication en série, un document rétrospectif, un document officiel, un document audio et/ou visuel, un vidéodisque, un logiciel, un jeu éducatif, une carte géographique, une microforme, un article, etc.

**Documentation** : ensemble de documents sur une question ou un sujet.

**Engagement** : action de se lier par une promesse ou une convention.

**Information** : ensemble de renseignements obtenus ou communiqués.

**Invité** : est considéré comme tel celui qui ne peut détenir le statut d'utilisateur de la bibliothèque.

**Livraison express** : utilisation par la commis préposée au prêt et à la reprographie d'un moyen physique ou électronique sécuritaire et rapide pour acheminer aux usagers les documents qu'ils empruntent ou pour lesquels ils font une demande de reproduction.

**Mission** : charge donnée à accomplir à une entité organisationnelle.

**Offre de services** : proposition de services et de produits faite par une entreprise de services à ses clients potentiels.

**Orientation** : action de déterminer une direction à prendre.

**Philosophie du service à la clientèle** : ensemble des principes généraux ou des considérations rationnelles sur lesquelles repose l'offre de services d'une entreprise de services.

**Rôle** : se rapporte à une action importante que l'on mène, à une influence que l'on exerce ou à une fonction que l'on remplit.

**Site portail** : modèle d'assemblage particulier d'un site Web permettant de réunir en un même lieu virtuel une large gamme de services et de produits s'adressant à une clientèle cible, offrant généralement un accès à un moteur de recherche sur son contenu tout comme un dispositif intégré de navigation et fournissant à la fois un seul point d'accès, de navigation et d'interrogation à ses utilisateurs.

**Soutien professionnel au repérage** : possibilité donnée aux professeurs et à leurs assistants à statut particulier, aux professionnels pédagogiques, aux chercheurs professionnels, aux stagiaires ainsi qu'aux étudiants des cycles supérieurs de communiquer à un bibliothécaire professionnel, par formulaire électronique, leurs demandes d'aide ou de conseils si par exemple une recherche d'information donnée s'avère trop longue ou que l'utilisateur se trouve pour une raison quelconque dans l'impossibilité de la faire lui-même ou de la confier en totalité à un assistant, si la complexité ou la spécificité du sujet de celle-ci combinée à la dispersion ou à la rareté des informations recherchées commande d'arrêter préalablement une stratégie de recherche adaptée et explicite ou, encore, si les résultats insatisfaisants d'une recherche déjà entreprise rendent nécessaire de redéfinir la stratégie ou la démarche de travail suivie jusque-là.

**Usager (de la bibliothèque)** : est considéré comme tel un étudiant, un employé, un diplômé ainsi qu'un retraité de la Télé-université, de même qu'une bibliothèque ou une personne admissibles en vertu d'ententes interbibliothèques ou autres.

**Vision** : perception ou représentation mentale que l'on peut avoir de quelque chose.

## **Section 5. Mission de La Bibliotech @ distance**

La mission de La Bibliotech @ distance consiste à assurer à ses usagers :

- l'accès à distance rapide et efficace à l'information et à la documentation valables et pertinentes;
- la disponibilité et l'utilisation en ligne des meilleures ressources, produits et services électroniques;
- l'offre d'une gamme étendue de services accessibles directement en ligne, incluant l'assistance à l'utilisateur et l'aide à la recherche documentaire par le personnel de la bibliothèque.

## **Section 6. Vision des services de La Bibliothech @ distance**

La Télé-université choisit de rendre accessible à distance, à partir de la page d'accueil de son site Web institutionnel, les services de sa bibliothèque virtuelle sous la signature de La Bibliothech @ distance. Elle y propose une offre renouvelée de ses services de bibliothèque, un apport additionnel de produits et de services électroniques spécialisés ainsi que des compilations inédites de ressources Internet dans ses divers domaines d'études, de recherche et d'intervention. Cette nouvelle infrastructure informationnelle prend la forme d'un site portail, permettant ainsi de réunir en un même lieu virtuel non seulement des services et des ressources mais aussi des outils spécialisés de repérage, de localisation et de fourniture de documents de même que des instruments de guidage et d'interaction. Pareil assemblage vise à fournir à distance un seul point d'accès, de navigation et d'interrogation aux usagers de la bibliothèque. C'est toute la gamme des services et des ressources d'une bibliothèque universitaire contemporaine qu'elle entend offrir dorénavant à ses étudiants de tous les cycles d'études et à ses employés. Cette vision découle d'une volonté de décentraliser l'accès à l'information et à la documentation et de les rendre accessibles en tout temps 24 heures sur 24.

## **Section 7. Rôles particuliers de La Bibliothech @ distance**

La Bibliothech @ distance a pour rôles :

1. de *soutenir les étudiants* dans leur quête d'information les amenant 1) à approfondir les sujets abordés dans les cours, 2) à trouver l'information nécessaire pour leur permettre de faire les lectures complémentaires et de produire les travaux demandés et 3) à faire l'apprentissage de la démarche de résolution des problèmes d'information en vue d'acquérir la maîtrise de l'information et de développer une véritable culture de l'information pour toute leur vie professionnelle future;
2. d'*appuyer les professeurs et les chercheurs* en leur permettant 1) de maintenir à jour leurs connaissances, 2) d'être bien informés des nouvelles ressources documentaires disponibles dans leur champ de spécialisation et de recherche, 3) de prendre connaissance de ce qui se fait dans d'autres établissements et 4) de donner plus de visibilité à leurs travaux de recherche, à leurs productions et à leurs contributions en les faisant connaître mondialement à travers les grands réseaux de bibliothèques;
3. de *venir en aide aux employés de l'établissement* dans leurs activités professionnelles de création, de gestion et de services à la communauté;
4. d'*offrir la réciprocité de l'accès aux services et aux ressources de la bibliothèque aux partenaires et affiliés de l'établissement* en tenant compte cependant des restrictions contenues dans les licences qui les régissent;
5. de *présenter aux visiteurs du site portail une vitrine de l'activité « bibliothèque » et de la production intellectuelle* du personnel de l'établissement en ne leur donnant toutefois accès qu'aux services et ressources qui ne présentent aucune restriction d'utilisation.

## **Section 8. Philosophie de service de La Bibliothech @ distance**

La philosophie de service de La Bibliothech @ distance est résolument tournée vers l'accessibilité à distance à tous ses services et toutes ses ressources; l'accès direct et gratuit au texte intégral des documents acquis sous licence; la différenciation des privilèges d'accès par groupes d'usagers; la personnalisation des services offerts de même que de l'interface de son site portail; l'autonomie individuelle pour la résolution des divers problèmes informationnels éprouvés par ses usagers ainsi que la livraison express des documents.

Afin de s'assurer que son site portail respecte les lois et les convenances, La Bibliothech @ distance prend les engagements suivants :

1. promouvoir une éthique d'utilisation de son site portail;
2. respecter les règles relatives au droit d'auteur;
3. observer les prescriptions contenues dans les licences d'utilisation des produits et services électroniques acquis en consortium ou par abonnement institutionnel;
4. protéger en tout temps les données personnelles de ses usagers.

## **Section 9. Approche de service de La Bibliothech @ distance**

L'approche de service privilégiée par La Bibliothech @ distance repose sur l'incitation de l'utilisateur, afin qu'il devienne de plus en plus autonome dans sa quête d'information et s'affirme progressivement comme le principal acteur de la résolution de ses problèmes d'information, à adopter la démarche méthodique de travail suivante :

**Étape 1** L'utilisateur étudiant consulte d'abord le matériel documentaire de son cours, y compris celui qui est offert sur le site Web de celui-ci s'il y est offert, puis le site portail de La Bibliothech @ distance, en particulier la réserve électronique de son cours, s'il en existe une.

**Étape 2** L'utilisateur étudiant, comme tous les autres usagers de la bibliothèque qui ne sont pas inscrits à un cours, se familiarise ensuite avec les contenus du site portail de la bibliothèque et cherche à exploiter à fond les ressources et services qui y sont mises à sa disposition pour lui permettre de trouver l'information et d'obtenir la documentation nécessaires pour ses études et travaux.

**Étape 3** L'utilisateur étudiant, comme tous les autres usagers de la bibliothèque qui ne sont pas inscrits à un cours, a recours par la suite aux services et ressources disponibles à proximité, soit dans une bibliothèque ou une librairie près de son milieu de vie ou de travail.

**Étape 4** L'utilisateur étudiant, comme tous les autres usagers de la bibliothèque qui ne sont pas inscrits à un cours, peut enfin soumettre au personnel de la bibliothèque tout cas de document qu'il ne parvient pas à trouver; le personnel de la bibliothèque pourra alors l'aider dans sa recherche ou lui proposer un substitut valable.

## **Section 10. Offre de services de La Bibliothech @ distance**

Sur son site portail, La Bibliothech @ distance propose d'offrir une gamme étendue de services de bibliothèque, comme :

- le repérage de l'information (catalogue de la bibliothèque, moteurs de recherche dans Internet, bases de données, répertoires, bottins et annuaires) et la localisation des documents (catalogues d'autres bibliothèques);
- l'assistance technologique et documentaire, le soutien professionnel à la recherche documentaire et des outils d'autoformation aux compétences informationnelles;
- le prêt des documents de la bibliothèque et le renouvellement de leur emprunt; l'emprunt de documents par prêt entre bibliothèques et l'emprunt direct sur place; la photocopie d'articles de périodiques ou d'extraits de documents; la livraison express de documents;
- les services externes de fourniture de documents (services spécialisés en ligne, librairies et bibliothèques virtuelles);
- l'accès à des groupes de discussion et à des listes de diffusion, de même qu'à divers outils spécialisés et à des sites offrant des résultats de veille;
- la compilation de collections virtuelles composées de ressources électroniques, de ressources Internet (comme des guides, des portails et des répertoires) et de ressources numérisées localement;
- la réserve électronique pour les cours de l'établissement.

Évidemment, cette gamme de services est appelée à s'élargir et à s'enrichir selon la disponibilité des produits, des services et des outils disponibles sur le marché ou développés dans le cadre d'initiatives universitaires.

***Voir en annexe les services offerts aux différents groupes d'utilisateurs.***

## **Section 11. Prestation des services de La Bibliothech @ distance**

La prestation des services se veut principalement disponible à distance auprès des étudiants des trois cycles d'études universitaires tout comme auprès du personnel de l'établissement et de ses partenaires. Celle-ci peut toutefois être déterminée par des situations ou des circonstances imprévisibles. De ce fait, la bibliothèque ne peut être tenue responsable :

- de l'inexactitude, de la piètre qualité et du manque de fiabilité de l'information trouvée ou de la documentation obtenue par le biais de son site portail : l'utilisateur est invité à la prudence et à valider les informations trouvées, notamment en effectuant une analyse comparative de celles-ci selon les diverses sources d'information consultées de même qu'en consultant des personnes compétentes;
- du caractère non exhaustif d'une recherche faite à partir du site portail;
- de la rupture d'accès à un site extérieur accessible à partir de son site portail;
- de l'usage incorrect ou inapproprié d'un contenu obtenu sur le site portail;

- de l'application restrictive d'un règlement ou d'une politique d'une bibliothèque partenaire tout comme des pénalités qui y sont prévues.

En tout temps, la bibliothèque se réserve le droit de refuser, de restreindre ou de réorienter toute demande de service si elle s'avère mal définie, inopportune, qu'elle requiert des ressources et des services non disponibles, des travaux trop longs ou exigeants pour être entrepris par le personnel affecté à la référence ou encore qu'elle repose sur une expertise particulière qui n'est pas disponible.

## **Section 12. Orientations de La Bibliothech @ distance**

Pour remplir adéquatement sa mission et assurer la constance dans son offre de services, La Bibliothech @ distance se voit confier les orientations suivantes :

1. développer puis voir à améliorer et maintenir à jour, comme support principal de son intervention, un site portail de facture dynamique;
2. enrichir sans cesse les contenus du site portail, notamment en faisant appel à la collaboration de ses usagers;
3. alimenter constamment son catalogue et perpétuer son accès en ligne;
4. donner accès aux catalogues d'autres bibliothèques tout comme aux services de fournisseurs en ligne de documents et aux librairies en vue de faciliter le plus la localisation et l'obtention des documents;
5. poursuivre, avec priorité accordée à la documentation électronique, le développement de collections disciplinaires et thématiques en vue de bien couvrir les divers domaines d'études, de recherche et d'intervention;
6. mettre en ligne des ressources choisies (comme des guides, des tutoriels, des hyperliens, etc.) permettant la formation aux compétences informationnelles;
7. soutenir les apprentissages de même que les recherches d'information en rendant disponible une assistance technologique et documentaire;
8. favoriser le partenariat avec les responsables de l'enseignement et de la recherche en vue d'assurer la plus grande adéquation possible des services et des ressources aux besoins du personnel d'enseignement et de recherche;
9. participer à tout effort de collaboration, de coopération, de partenariat, de partage des ressources et d'échange d'expertise, principalement auprès des bibliothèques universitaires et dans le secteur de l'enseignement et de la recherche;
10. recevoir en dépôt, traiter et répertorier dans son catalogue la production intellectuelle du personnel d'enseignement et de recherche en vue de sa diffusion.

### **Section 13. Structure fonctionnelle**

Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2004, la Direction de La *Bibliotech @ distance* (DB@D) relève de la Direction des services académiques et technologiques (DSAT), créée par le Conseil d'administration de la Télé-université le 24 février 2004. Son organisation, bien qu'elle épouse plutôt les fonctions classiques caractéristiques des bibliothèques universitaires, repose sur la contribution complémentaire d'un personnel cadre, d'un personnel professionnel et d'un personnel technique spécialisé de même que d'un personnel de soutien habilité.

### **Section 14. Application de la politique**

L'application de la présente politique et de tous les textes réglementaires complémentaires relève de la Direction de La *Bibliotech @ distance* et de son personnel, sous la supervision immédiate de la Direction des services académiques et technologiques (DSAT).



## Annexe

### SERVICES OFFERTS AUX USAGERS

(En tout temps, cette répartition des services offerts est sujette à changement : les usagers en sont informés sur le site portail.)

Services offerts	Groupes visés*
Accès à distance à l'espace privé du site portail de la bibliothèque (avec le code « utilisateur » déjà fourni aux étudiants et aux employés pour accéder à leur portail respectif)	Étudiants actifs du premier cycle Étudiants actifs des cycles supérieurs Employés
Accès au local de la bibliothèque à Québec pour consultation des documents et des ressources électroniques	Tous les usagers
À distance et sur place, emprunt des documents de la bibliothèque et renouvellement	Tous les usagers
À distance et sur place, emprunt ou photocopie de documents d'autres bibliothèques par le prêt entre bibliothèques (tarifié, sauf pour les employés)	Étudiants actifs du premier cycle Étudiants actifs des cycles supérieurs Employés
Privilège d'emprunt direct (sur place) des documents dans les autres bibliothèques universitaires au pays (accordé sur demande)	Tous les usagers, sauf les diplômés
À distance et sur place, reproduction de pages de documents possédés par la bibliothèque (tarifié, sauf pour les employés)	Tous les usagers
Envoi de photocopies et de documents par messagerie et télécopie (tarifié, sauf pour les employés) ou par la poste régulière (gratuit)	Tous les usagers
Fourniture de notices de documents pour remplacer ceux qui sont exigés dans les cours et qui demeurent introuvables	Étudiants actifs du premier cycle Étudiants actifs des cycles supérieurs
Assistance documentaire à distance et sur place	À distance, tous les usagers, sauf les diplômés et les employés retraités et, sur place, tous les usagers
À distance et sur place, aide professionnelle au repérage	Étudiants actifs des cycles supérieurs ainsi que possibilité offerte aussi principalement au personnel professoral, pédagogique et de recherche

\* Est considéré comme un usager de la bibliothèque un étudiant, un employé, un diplômé ainsi qu'un retraité de la Télé-université, de même qu'une bibliothèque ou une personne admissibles en vertu d'ententes interbibliothèques ou autres.

<b>SECTION 1.</b>	<b>PRÉAMBULE .....</b>	<b>1</b>
<b>SECTION 2.</b>	<b>OBJECTIF .....</b>	<b>1</b>
<b>SECTION 3.</b>	<b>CHAMP D'APPLICATION .....</b>	<b>1</b>
<b>SECTION 4.</b>	<b>DÉFINITIONS .....</b>	<b>1</b>
<b>SECTION 5.</b>	<b>MISSION DE LA BIBLIOTECH @ DISTANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>SECTION 6.</b>	<b>VISION DES SERVICES DE LA BIBLIOTECH @ DISTANCE .....</b>	<b>4</b>
<b>SECTION 7.</b>	<b>RÔLES PARTICULIERS DE LA BIBLIOTECH @ DISTANCE .....</b>	<b>4</b>
<b>SECTION 8.</b>	<b>PHILOSOPHIE DE SERVICE DE LA BIBLIOTECH @ DISTANCE .....</b>	<b>5</b>
<b>SECTION 9.</b>	<b>APPROCHE DE SERVICE DE LA BIBLIOTECH @ DISTANCE .....</b>	<b>5</b>
<b>SECTION 10.</b>	<b>OFFRE DE SERVICES DE LA BIBLIOTECH @ DISTANCE .....</b>	<b>6</b>
<b>SECTION 11.</b>	<b>PRESTATION DES SERVICES DE LA BIBLIOTECH @ DISTANCE .....</b>	<b>6</b>
<b>SECTION 12.</b>	<b>ORIENTATIONS DE LA BIBLIOTECH @ DISTANCE .....</b>	<b>7</b>
<b>SECTION 13.</b>	<b>STRUCTURE FONCTIONNELLE .....</b>	<b>8</b>
<b>SECTION 14.</b>	<b>APPLICATION DE LA POLITIQUE .....</b>	<b>8</b>
<b>ANNEXE .....</b>		<b>9</b>