Bibliothécaires et services de bibliothèque : Outils stratégiques pour la prestation de services au sein de l'environnement de la Gestion de l'information

Donald Bidd, président
Projet de renouveau de la collectivité
Julia Goodman, Agente de développement,
Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral
le 15 décembre 2003

Canada

Objet de la présentation

- Présenter le rôle renouvelé des bibliothécaires fédéraux au sein de l'environnement de gestion de l'information du gouvernement du Canada

Canada

Bibliothécaires fédéraux : Projet de renouveau de la collectivité

- En tant que groupe central de GI, la collectivité des bibliothécaires professionnels a entrepris de renouveler son rôle, à la lumière des éléments suivants :
  - Nécessité d'aligner ses services sur les activités et les priorités du GdC, notamment la Transformation des services
  - Nécessité d'aligner intégralement ses services sur le modèle de gestion de l'information
  - Nouveaux modèles axés sur les clients pour la prestation de services par les bibliothécaires

Canada

Bibliothécaires fédéraux : Projet de renouveau de la collectivité

- Le Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral a mené des consultations approfondies auprès de la collectivité des bibliothécaires (groupes de discussion, sondages par courriel et par téléphone) d'après une analyse des FFPM. Le projet tient compte des conseils d'experts sur les tendances clés et les questions relatives à la gestion du changement dans la profession.

Canada

Les bibliothécaires et le gouvernement du Canada

- L'information est essentielle pour une gouvernance fondée sur les faits et pour la gestion de la fonction publique (élaboration de politiques et de programmes et prestation des services).
- L'organisation de l'information est essentielle si l'on veut offrir aux Canadiens une expérience facile et efficace du cybergouvernement.
- L'information fait partie intégrante de l'apprentissage continu et de ses stratégies auxiliaires.
- L'information a des répercussions socio-économiques importantes puisqu'elle contribue à la recherche et à l'innovation.

Canada

Aperçu de la collectivité des bibliothécaires

- 450 bibliothécaires qui travaillent dans des unités de services de bibliothèque.
- 150 bibliothécaires dans d'autres domaines de GI.
- 275 unités de services de bibliothèque (dont beaucoup de petites unités d'un ou deux employés partageant des bureaux avec différents secteurs d'activité ou situées dans des bureaux régionaux).
- La collectivité des bibliothécaires fédéraux est appuyée par Bibliothèque et Archives Canada, par le biais du Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral.

Canada

Profil des clients et des collectivités que desservent les bibliothécaires

- La plupart des clients sont
  - des employés du GdC : cadres, gestionnaires de programmes, scientifiques et chercheurs, juges et avocats, analystes des politiques, économistes, artistes, etc.
  - des membres de groupes cibles variés qui accèdent les services et les information sur les sites web du gouvernement
- Les bibliothécaires desservent des employés dans des domaines aussi variés que ceux des programmes et des services du GdC.
- De nombreux clients appartiennent à des communautés de pratique.

Canada

Résultats clés de l'analyse des FFPM

1. Les bibliothécaires donnent du leadership dans les activités de GI du GdC, notamment dans la gestion des métadonnées, l'octroi de permis collectifs et la prestation électronique de produits d'information stratégique, la gestion des sites Web pour les regroupements de services et les ministères et l'élaboration de taxonomies.

2. Les bibliothécaires mettent en œuvre davantage de modèles de service axés sur les clients : ils font partie d'équipes d'activités, ils desservent les clients d'après leurs fonctions opérationnelles ou leur portefeuille, ils assument un « rôle de catalyseurs de l'information » pour les communautés de pratique.

Canada

COUNCIL OF FEDERAL LIBRARIES
CONSEIL DES BIBLIOTHÈQUES DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

Résultats clés de l'analyse des FFPM

3. Les bibliothécaires offrent davantage de services stratégiques et personnalisés tels que la veille concurrentielle, les analyses de l'industrie et la livraison de documents électroniques.

4. Les services de bibliothèque sont de plus en plus réalignés de manière organisationnelle en fonction des domaines de GI, notamment la gestion des dossiers et la gestion des sites Web.

Canada

Points forts de la collectivité

- Forte éthique de services axés sur les clients
- Engagements en matière de services : qualité, rapidité, information documentée de sources internes ou externes pour étayer les fonctions d'affaires (élaboration de politiques, élaboration et exécution de programme, recherche et innovation)
- Solides compétences en matière de gestion des systèmes
- Expertise relative aux normes et protocoles de GI
- Transférabilité des compétences et qualifications vers les nouveaux rôles de GI

Canada

Transférabilité et transformation des compétences

Modèle des services de bibliothèque	Modèle de GI
Services de référence	•Veille concurrentielle •Courtage en information •Recherche à valeur ajoutée
Modèle de service plus réactif	Modèle proactif, d'anticipation dans une optique stratégique et axée sur une GI à l'échelle de toute l'organisation
Orientation transactionnelle	Rôle transformationnel : création d'écologies de l'information sur mesure
Expertise dans les domaines d'activité des clients	Rôle de catalyseur de l'information pour les communautés de pratique

Transférabilité et transformation des compétences

Modèle des services de bibliothèque	Modèle de GI
Catalogage du matériel de bibliothèque	Gestion des métadonnées, qualité des données institutionnelles
Classification du matériel de bibliothèque	Taxonomies pour la classification d'objet numérisés et systèmes de classification des dossiers corporatifs
Droit d'auteur	Gestion des droits pour les biens numériques
Gestion des systèmes d'information	Gestion des dossiers électroniques

Canada

COUNCIL OF FEDERAL LIBRARIES
CONSEIL DES BIBLIOTHÈQUES DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

Transférabilité et transformation des compétences

Modèle des services de bibliothèque	Modèle de GI
Gestion des abonnements	Livraison de documents électroniques
Acquisition et gestion des collections de bibliothèque	Négociation des permis pour les bases de données; gestion des collections numériques; conservation des dossiers électroniques
Classification et création de thésaurus	Architecture de l'information

Canada

Plan d'action pour la collectivité des bibliothécaires

- Obtenir un nouveau mandat de la direction pour jouer un rôle stratégique dans la gestion de l'information et du savoir.
- Mettre à jour les plans d'activités pour les aligner d'une façon ciblé sur les priorités ministérielles.
- Renforcer le plan de gestion du changement pour les services de bibliothèque (aborder notamment la réorientation des priorités et des ressources vers les rôles de GI).
- Placer les services de bibliothèque aux bons endroits dans la planification et les cycles économiques pour miser sur la valeur qu'ils présentent pour les processus essentiels à la mission.
- Établir des partenariats avec d'autres professionnels de GI et de TI pour créer des solutions commerciales intégrées.
- Trouver une place plus stratégique et plus visible pour les bibliothécaires et leur expertise au sein des projets et initiatives clés de l'organisation.

Canada

COUNCIL OF FEDERAL LIBRARIES

CONSEIL DES BIBLIOTHÈQUES DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

Plan d'action pour la collectivité des bibliothécaires

- Renforcer les compétences dans les domaines suivants : l'analyse des processus d'affaires, la gestion de projets, la présentation et les ventes, création de partenariats;
- Élargir l'expertise en matière de gestion du contenu, de gestion des dossiers et d'architecture des sites Web et de l'information;
- Restructurer les processus et les outils professionnels clés à l'aide de ressources telles que Référence virtuelle Canada
- Rejoindre les bibliothécaires de l'extérieur et les bibliothécaires nouvellement recrutés pour assurer un regain de la dynamique professionnelle au sein de notre collectivité

Canada

Occasions de miser sur la valeur des bibliothécaires pour le GdC et les ministères

- Avec une collectivité hautement organisée et homogène, dont les membres sont présents dans l'ensemble du gouvernement, les bibliothécaires peuvent servir de « synapses » pour appuyer les initiatives pangouvernementales, des regroupements et autres, dont la Transformation des services.
- À titre de profession fondée sur la valeur accordée à l'information, la collectivité des bibliothécaires peut accélérer la transition vers la culture de l'information et du partage des connaissances dont a besoin la fonction publique.
- Veiller à ce que les activités de GI de leur ministère soient alignées sur celles du GdC, qu'elles respectent les normes de GI nationales et internationales et qu'elles s'inspirent des pratiques exemplaires.
- Renforcer l'équipe ministérielle de la gestion de l'information en ce qui concerne la mise en oeuvre de la politique sur la gestion de l'information gouvernementale

Canada

COUNCIL OF FEDERAL LIBRARIES

CONSEIL DES BIBLIOTHÈQUES DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

Occasions de miser sur la valeur des bibliothécaires pour le GdC et les ministères

- Servir de catalyseurs de l'information pour les autres communautés de pratiques qui créent des connaissances venant étayer les programmes et les services du GdC;
- Élaborer des solutions concernant l'octroi de permis pour les bases de données à l'échelle gouvernementale ou des regroupements de services pour améliorer l'accès des employés aux ressources de recherche et aux données commerciales, comme pour la Cyberbibliothèque scientifique fédérale, dans les domaines de la santé et des sciences.
- Intégrer le rôle et l'expertise des bibliothécaires au sein des initiatives de cyberapprentissage et d'innovation du GdC

Canada

Messages clés : les bibliothécaires et les services de bibliothèque - des outils pour les activités et les services

1. Les bibliothécaires exercent une fonction à la fois **stratégique** et opérationnelle pour l'organisation. La direction peut renforcer ce rôle stratégique par le biais de son soutien et un mandat GI accordé aux services de bibliothèque.
2. Les bibliothécaires facilitent les activités du gouvernement en favorisant la gouvernance **fondée sur les faits**, la gestion, la planification et la prise de décisions.

Canada

Messages clés : les bibliothécaires et les services de bibliothèque - des outils pour les activités et les services

3. En plaçant les bibliothécaires et leurs services **au sein** du cycle économique, le GdC et les ministères peuvent veiller à ce que leurs processus d'affaires clés et leurs décisions soient pleinement informés grâce à des renseignements de qualité et stratégiques provenant de sources internes et externes.

Canada

Bibliothécaires fédéraux : quelques histoires…

- ***Exportation et développement Canada***

  Susan Hodges et son équipe se sont alignés stratégiquement sur les activités des intervenants et de leurs clients clés en intensifiant les services à valeur élevée (notamment la formation sur mesure, l'analyse de la recherche et l'évaluation des besoins en information). Les bibliothécaires servent de gestionnaires de l'information des portefeuilles en se concentrant exclusivement sur les besoins en information et en savoir des équipes d'activités.

Canada

Bibliothécaires fédéraux : quelques histoires…

- ***Affaires étrangères et commerce international***

  Liam Fleming et ses collègues ont établi un accès général à une bibliothèque virtuelle regroupant plus de 100 bases de données stratégiques économiques, sociales et politiques qu'utilisent plus de 8 500 employés, dans 160 missions du monde entier. Cette bibliothèque virtuelle est un outil essentiel pour le personnel du MAECI responsable des relations internationales du Canada.

Canada

Bibliothécaires fédéraux : quelques histoires…

- ***Environnement Canada***

  Paula Tozer et son équipe de la Direction générale du cybergouvernement gèrent le site Internet d'Environnement Canada connu sous le nom de La Voie verte (www.ec.gc.ca/fenvhome.html). Paula coordonne également un « regroupement » de ministères qui collaborent au site Web du GdC intitulé « Soutenir l'environnement et les ressources pour les Canadiens ». (www.environmentandresources.ca) Cet outil « raconte l'histoire » du développement durable par le biais d'une taxonomie structurée en XML. Cette taxonomie permet aux citoyens de trouver facilement leur chemin lorsqu'ils font une recherche sur les sites Web du gouvernement fédéral, en quête d'information sur l'environnement.

Canada

Bibliothécaires fédéraux : quelques histoires…

- ***Développement des ressources humaines Canada***

  Lynn Herbert et son équipe ont créé un site Web axé sur les métadonnées et s'appuyant sur un système de gestion du contenu d'entreprise, ce qui permet de faire une recherche plus puissante et plus précise sur le site Web de DRHC. Plus de 400 producteurs de contenu à DRHC peuvent facilement ajouter 21 méta champs sans avoir besoin de s'y connaître en codage de métabalises. Le public jouit ainsi d'un service amélioré avec d'importantes économies réalisées « en coulisses ».

Canada

Bibliothécaires fédéraux : quelques histoires…

Centre de recherches pour le développement international

- Marjorie Whalen et son équipe ont développé un prototype de “Cercles de recherches virtuels”, soit un modèle de livraison de service collaboratif au personnel de recherche du CRDI ainsi qu’aux partenaires de recherche de ceux-ci. Le Cercle de recherche virtuel permet aux bibliothécaires de s’intégrer au cycle de projet afin d’ajouter de la valeur aux moments propices, fournir de l’expertise professionelle et répondre aux besoins d’information réels au fur et à mesure.

Canada

Bibliothécaires fédéraux : quelques histoires…

Référence virtuelle Canada (RVC)

- Franceen Gaudet et son équipe de Bibliothèque et Archives Canada ont créé un réseau électronique unique en son genre qui vise à faciliter la collaboration entre les bibliothèques, les archives et autres types d'institutions du savoir afin d'offrir un service de référence de qualité à tous les canadiens (www.collectionscanada.ca/vrc-rvc/). Plusieurs bibliothèques du CBGF comptent parmi les presque 300 institutions qui sont membres du réseau, d'est en ouest. L'algorithme de RVC permet aux demandes d'informations d'être acheminées automatiquement à l'institution membre la mieux équipée pour y répondre. RVC fait également la promotion du rôle du professionel de l'information en tant qu'expert essentiel dans la prestation d'information sur le Canada.

Canada

Et ensuite?

- Au début 2004, on diffusera cette présentation auprès des comités de gestion de l'information du GdC, de la direction des ministères et des autres collectivités de GI.
- Maintenant que la collectivité des bibliothécaires fédéraux s'entend sur un rôle renouvelé, elle travaille à la mise au point d'initiatives pour souscrire aux priorités du GdC en matière de GI.

Canada

Principales ressources consultées

1. Chartered Institute of Library and Information Professionals, Royaume-Uni : divers documents de planification
2. Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral (Gouvernement du Canada) : divers documents de planification produits entre 2000 et 2003
3. Davenport, Thomas H. et Prusak, Laurence. *Working knowledge: how organizations manage what they know*. Boston: Harvard Business School Press, 1998
4. Davenport, Thomas H. et Beck, John. *The attention economy: understanding the new currency of business*. Boston: Harvard Business School Press, 2001
5. Federal Libraries and Information Centers (gouvernement américain) : divers documents de planification
6. OCLC. The 2003 OCLC Environmental Scan: Pattern recogition (www.oclc.org)
7. Special Libraries Association : diverses publications et divers articles tirés de *Information Outlook*
8. Secrétariat du Conseil du Trésor, Division de la gestion de l'information : diverses ressources sur la gestion de l'information au gouvernement du Canada
9. Wenger, Etienne, McDermott, Richard et Snyder, William M. *Cultivating communities of practice: a guide to managing knowledge*. Boston: Harvard Business School Press, 2002

Canada

COUNCIL OF FEDERAL LIBRARIES

CONSEIL DES BIBLIOTHÈQUES DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

- Pour les questions ou commentaires sur cette présentation et le projet de renouveau de la collectivité des bibliothécaires du gouvernement fédéral, veuillez contacter Donald Bidd, Analyste de la GI, Secrétariat du Conseil du Trésor. 613-946-9897 Bidd.Donald@tbs-sct.gc.ca
- Pour plus de renseignements sur le Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral, veuillez contacter Carrol Lunau, Agente de développement au 613-996-3262

  Courriel: carrol.lunau@nlc-bnc.ca

Canada

Nous tenons à remercier les membres du Comité de direction, le Comité de planification et des priorités et les participants de l'Équipe d'action pour le renouveau de la collectivité du Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral pour leur collaboration tout au long de ce processus.

Canada