



**Best Practice KFH**

**Document de  
référence**

**Bibliothèques des  
hautes écoles  
spécialisées**

à usage interne des HES

La KFH en a pris connaissance le 25 septembre 2009

## Sommaire

<b>1.</b>	<b>Contexte général, objectif .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Mission des bibliothèques HES.....</b>	<b>4</b>
	2.1 Contexte.....	4
	2.2 Mission d'une bibliothèque HES .....	4
	2.3 Usagers.....	4
<b>3.</b>	<b>Ressources informationnelles.....</b>	<b>5</b>
	3.1 Profil.....	5
	3.2 Politique d'acquisition et de développement.....	5
	3.3 Gestion.....	6
<b>4.</b>	<b>Services .....</b>	<b>6</b>
	4.1 Catalogue.....	6
	4.2 Prêt interbibliothèque.....	6
	4.3 Accès aux ressources informationnelles électroniques.....	6
	4.4 Service de référence.....	7
	4.5 Formation des usagers .....	7
	4.6 Publications.....	7
	4.7 Promotion .....	7
<b>5.</b>	<b>Coopération.....</b>	<b>7</b>
<b>6.</b>	<b>Contrôle de la qualité .....</b>	<b>8</b>

## 1. Contexte général, objectif

La mise en place de l'espace européen de l'enseignement supérieur qui découle de la Déclaration de Bologne a également des conséquences pour les bibliothèques HES. Les nouveaux cursus exigent de la part des étudiants<sup>1</sup> un investissement personnel nettement plus significatif, sous forme de travail personnel. Ils sont aidés en cela par les bibliothèques HES, qui sont des centres de ressources informationnelles et des centres de compétences en matière de formation à la recherche documentaire. L'introduction de filières de master orientées vers la recherche requiert des ressources informationnelles d'une qualité scientifique irréprochable, de même que du personnel spécialement formé. La bibliothèque HES d'aujourd'hui et de demain est un centre multimédia, un centre d'information et un lieu de formation.

La bibliothèque HES, en sa qualité d'infrastructure de soutien à l'enseignement et à la recherche, représente aussi un facteur déterminant dans la procédure d'accréditation d'une école et de ses filières. Elle doit fournir au corps professoral et aux étudiants des prestations de haute qualité, tout en tenant compte des spécificités propres à chaque filière, à chaque site et à chaque HES.

Les bibliothèques HES contribuent à mettre en œuvre la stratégie de la KFH et des HES, relative à tous leurs mandats de prestations.

C'est pourquoi la Conférence des Recteurs des Hautes Ecoles Spécialisées Suisses (KFH) a entériné, après des travaux préparatoires de la Commission spécialisée des bibliothèques HES (CBH), un document de référence consacrant l'importance et le développement des bibliothèques HES. Ce document peut être utilisé pour viser les objectifs suivants :

- Evaluation de la qualité des services et des infrastructures offerts ;
- Mesure des écarts qui séparent les bibliothèques HES, afin de constater les lacunes et de définir les mesures à prendre ;
- Réduction des écarts qui existent entre les bibliothèques HES, en ce qui concerne les prestations et les infrastructures documentaires offertes.

Ce document de référence prend appui sur les documents principaux suivants :

- International Federation of Library Associations and Institutions. *Normes pour les bibliothèques universitaires*. The Hague: IFLA Section of University Libraries, 1986. P. 17-22
- Vaj, Daniela. *Les bibliothèques de la Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO) : évaluation et recommandations en vue de l'amélioration des services offerts*. Genève : Haute école de gestion, Département Information et documentation, 2000. 67 p. + annexes<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Dans ce document, toute désignation de personne, de statut et de fonction vise indifféremment l'homme ou la femme.

<sup>2</sup> Cette étude a été réalisée en 2000 par la filière Information documentaire (nom actuel) de la Haute école de gestion de Genève, sur mandat de la HES-SO. Elle propose des directives qui sont le fruit d'une comparaison entre la situation des bibliothèques de la HES-SO en 2000 et les données relatives aux bibliothèques universitaires suisses et européennes. Elle analyse en outre de façon détaillée les normes existant au niveau international et les indications fournies par la littérature spécialisée.

- Zürcher Hochschule Winterthur. *Policy für die Hochschulbibliothek ZHW*. Version 1.0. Zurich : ZHW, 2006, 4 p.

## 2. Mission des bibliothèques HES

### 2.1 Contexte

La mission de la bibliothèque HES s'inscrit dans la stratégie et le processus qualité de la HES dont elle fait partie et du département auquel elle appartient.

### 2.2 Mission d'une bibliothèque HES

La bibliothèque HES se comprend comme une bibliothèque scientifique. Pour l'essentiel, ses tâches sont les suivantes:

- Sélectionner, acquérir, rendre accessibles et conserver des documents sur différents supports et provenant de diverses sources informationnelles ;
- Fournir un accès à des ressources informationnelles externes, en ligne en particulier ;
- Assurer et faciliter la mise à disposition des collections de documents et l'accès à ces ressources, au moyen d'instruments adéquats ;
- Accueillir, informer, orienter et assister les usagers dans leurs recherches d'information ;
- Assurer la formation des usagers à la recherche documentaire et à l'emploi des nouvelles technologies permettant l'accès à l'information ;
- Favoriser la diffusion de l'information, en accroissant l'utilisation de ces documents et ressources au moyen d'activités de promotion et en coopérant avec d'autres bibliothèques qui concourent aux mêmes objectifs.

En sa qualité de bibliothèque scientifique, ses objectifs sont les suivants :

- Fournir à ses usagers des ressources informationnelles et des prestations qui enrichissent le processus d'acquisition des connaissances et stimulent la recherche appliquée, afin de soutenir activement l'enseignement, l'autoformation et la recherche ;
- Faire de la bibliothèque un centre de compétences et un lieu d'activités dynamiques, assurant la fourniture de ressources informationnelles pertinentes qui stimulent l'innovation scientifique et artistique, tout en contribuant à la diffusion de cette dernière.

### 2.3 Usagers

La bibliothèque HES a généralement affaire à des publics très larges et diversifiés. Néanmoins, son offre est définie par rapport aux besoins de l'institution qui l'abrite. Elle s'adresse prioritairement aux usagers institutionnels que sont le corps professoral, les chercheurs et les étudiants. Elle travaille en réseau et inscrit ses activités dans une logique de coopération.

La bibliothèque HES doit répondre aux besoins spécifiques suivants :

*Besoins du corps professoral (enseignement, prestations de service)*

- Accéder à l'information relative à ses domaines de compétences, pour planifier, développer et faire progresser l'enseignement ;

- Disposer d'un centre de compétences dans le domaine de la formation à la recherche documentaire ;
- Disposer de ressources informationnelles spécialisées lui permettant de se tenir au courant de l'actualité dans ses domaines de compétences, afin d'offrir des prestations de qualité à des tiers (mandats, formation continue) et de développer les contacts avec le monde du travail et l'économie.

#### *Besoins du chercheur/de la chercheuse*

- Accéder à l'information relative à ses domaines de compétences, pour planifier, développer et faire avancer la recherche ;
- Disposer de ressources informationnelles spécialisées, reconnues et actualisées, afin de réaliser des travaux de recherche dans des conditions optimales.

#### *Besoins de l'étudiant-e*

- Accéder rapidement aux documents de référence pour ses cours ;
- Disposer de ressources informationnelles spécialisées qui le soutiennent dans l'élaboration de ses travaux personnels, de ses travaux de bachelor et de master ;
- Disposer de ressources informationnelles spécialisées lui permettant de compléter sa formation ;
- Disposer d'un centre de compétences dans le domaine de la formation à la recherche documentaire ;
- Disposer d'un lieu d'étude optimal, bénéficiant d'une bonne infrastructure.

La bibliothèque HES peut également fournir ses prestations au corps professoral et aux étudiants d'autres établissements d'enseignement supérieur, aux entreprises des secteurs public ou privé, ainsi qu'à des associations ou groupes professionnels, actifs au plan local ou régional ; le cas échéant, ces prestations peuvent faire l'objet d'un contrat.

### **3. Ressources informationnelles**

#### **3.1 Profil**

La bibliothèque HES constitue des collections sur différents supports et donne accès à des ressources informationnelles externes, en tenant compte des nécessités de l'enseignement et de la recherche, des objectifs spécifiques de l'établissement ainsi que, plus largement, des besoins des usagers. Elle veille constamment à la pertinence de ces ressources, de même qu'elle respecte et fait respecter par les usagers la législation sur le droit d'auteur. La bibliothèque HES participe au consortium des bibliothèques des hautes écoles, qui gère des licences d'intérêt général, pour l'accès à des ressources informationnelles électroniques externes.

#### **3.2 Politique d'acquisition et de développement**

La bibliothèque HES définit sa politique d'acquisition et de développement des collections et des ressources informationnelles, qui est validée par la direction de l'école.

### **3.3 Gestion**

La bibliothèque HES veille à la bonne gestion des ressources informationnelles, afin de permettre à chaque usager d'accéder à l'information de manière équitable et efficace, ainsi que d'en disposer le plus rapidement possible lorsqu'il en fait la demande.

La plupart des collections se situe en libre-accès, organisée selon une méthode de classement universelle largement utilisée, adaptée aux besoins des usagers, ainsi qu'aux matières concernées.

## **4. Services**

L'accès à l'information et la mise à disposition des ressources informationnelles en fonction des besoins des usagers constituent des objectifs prioritaires. La bibliothèque HES optimise l'utilisation de ces ressources par une politique efficace de gestion et d'information ; elle veille à ce que ces ressources puissent être utilisées sur place ou prêtées et permet à tout usager d'y accéder virtuellement de l'extérieur. La bibliothèque HES s'efforce d'offrir à ses usagers des services à valeur ajoutée (par exemple un catalogue fonctionnel, un service de prêt interbibliothèque, un accès convivial aux ressources informationnelles électroniques).

La bibliothèque HES dispose des moyens informatiques appropriés. Elle tire parti du développement des technologies d'accès à l'information, par exemple des possibilités offertes par le web 2.0.

### **4.1 Catalogue**

La bibliothèque HES met à disposition de tous les usagers un catalogue en ligne accessible par Internet. Ce catalogue correspond aux standards internationaux en la matière et permet des recherches selon de multiples critères. Chaque fois que cela s'avère possible, il fournit un accès en texte intégral aux ressources informationnelles de nature électronique.

Les collections et les ressources informationnelles de la bibliothèque HES sont référencées dans l'un des deux catalogues collectifs des bibliothèques suisses (RERO ou IDS/NEBIS).

### **4.2 Prêt interbibliothèque**

La bibliothèque HES offre un prêt interbibliothèque, afin de permettre une utilisation aussi étendue que possible des ressources informationnelles.

### **4.3 Accès aux ressources informationnelles électroniques**

La bibliothèque HES soutient l'utilisation de ressources informationnelles électroniques en développant un accès au web, organisé et structuré en fonction des besoins des usagers. Les usagers sont dirigés vers des ressources informationnelles fiables du point de vue scientifique. La bibliothèque HES offre des collections de liens sélectives et dûment évaluées, établies de manière structurée.

#### **4.4 Service de référence**

Un service de référence qualifié, proposé sur place ou virtuel, soutient les usagers dans leurs recherches individuelles d'information. Par des méthodes de recherche efficaces, il leur permet d'identifier et de localiser des ressources informationnelles. Il élabore des outils d'aide à la recherche, ainsi que des produits documentaires spécifiques, pour soutenir les usagers dans leur travail : une place importante est accordée aux outils qui aident les usagers à s'orienter dans le domaine des ressources informationnelles électroniques.

Le service de référence peut également s'adresser à des usagers externes, moyennant une taxe. Les tarifs sont fixés selon les prix du marché, d'entente avec la direction de l'école.

#### **4.5 Formation des usagers**

La bibliothèque HES a une mission pédagogique en ce qui concerne la méthodologie documentaire. Elle doit promouvoir l'aptitude à utiliser une bibliothèque, la faculté d'élaborer une bibliographie et la capacité à maîtriser des outils de recherche documentaire multiples. Chaque bibliothèque HES dispose d'un responsable de la formation des usagers. Le personnel est formé à cet effet de manière continue.

La bibliothèque HES met sur pied un programme de formation à la recherche documentaire adapté à ses différentes catégories d'usagers et destiné à les rendre aussi autonomes que possible dans leur travail. La formation est plus axée sur la méthodologie de recherche que sur le contenu des ressources informationnelles. Elle fait partie intégrante du programme d'études de chaque étudiant.

#### **4.6 Publications**

La bibliothèque HES doit être informée de toute publication émanant des membres de son école. L'accès à l'information scientifique produite par le corps professoral et les chercheurs doit être assuré par la bibliothèque HES.

Le rôle de la bibliothèque HES en matière d'archivage des travaux de bachelor et de master doit être défini avec la direction de l'école.

La bibliothèque HES met à disposition de l'école son savoir-faire en matière de structuration et d'organisation de l'information, pour exploiter et mettre en valeur l'information scientifique.

#### **4.7 Promotion**

La bibliothèque HES dispose d'un concept de marketing pour promouvoir ses services. Elle possède des moyens pertinents et efficaces pour faire prendre conscience à ses usagers prioritaires de la valeur et de l'utilité des ressources informationnelles qu'elle propose (par exemple présence active sur le web, expositions thématiques, publications dans la presse spécialisée).

### **5. Coopération**

Pour assumer son rôle auprès de ses usagers, la bibliothèque HES est en dialogue permanent avec le corps professoral, les chercheurs et les étudiants ainsi qu'avec la direction

de la HES. Elle est représentée dans les organes chargés de l'enseignement, de la recherche ou de l'administration des HES qui sont importants dans son domaine, ou peut les consulter directement.

Chaque HES est représentée dans la Commission spécialisée des bibliothèques de la KFH ; chaque représentant réunit les responsables des bibliothèques de sa HES à intervalles réguliers.

La bibliothèque HES participe activement à des réseaux collectifs suisses de bibliothèques.

## **6. Contrôle de la qualité**

La bibliothèque HES fait l'objet d'un contrôle de qualité régulier. Il est basé sur des indicateurs de performance de base et des indicateurs de performance stratégiques spécifiques à une bibliothèque de cette nature.

Les bibliothèques HES sont parties prenantes de la gestion de la qualité des HES.