



Stratégie numérique

des bibliothèques publiques du Québec

Vision

Offrir une **expérience personnalisée et conviviale** aux citoyennes et aux citoyens en **mutualisant une solution numérique** entre les bibliothèques publiques du Québec, **renforçant par le fait même leurs rôles** culturel, éducatif, social et informationnel.

État de situation

Les bibliothèques publiques du Québec ont développé une stratégie numérique afin de maximiser l'impact de leurs services auprès de la population et améliorer leur notoriété tout en favorisant le partage et la mise en commun des infrastructures et des ressources.

Malgré la vitalité des bibliothèques publiques et leur popularité grandissante auprès de la population québécoise, nos institutions accusent un retard technologique important par rapport aux autres organisations interagissant au quotidien avec la population (banques, commerces, Hydro-Québec, SAQ, etc.).

Les bibliothèques publiques offrent présentement à leurs usagères et à leurs usagers des catalogues qui sont en décalage avec les outils auxquels les citoyens s'attendent. Ceux-ci disposent de bien peu de fonctionnalités auxquelles la population québécoise peut s'attendre en utilisant un outil en ligne. Pensons notamment à la correction automatique, à la recommandation de contenu selon l'usage (vous avez aimé ceci, vous pourriez aimer cela), etc. Nos plateformes demeurent bien peu performantes et il est parfois difficile d'y repérer les résultats attendus. Elles perpétuent chez plusieurs une image désuète de la bibliothèque, alors que nos milieux n'ont jamais été aussi dynamiques!

Il est temps pour les bibliothèques publiques de rattraper ce retard afin de demeurer actuelles et de bien remplir leurs missions auprès de leurs communautés. La Stratégie numérique des bibliothèques publiques est un projet d'envergure menant ni plus ni moins qu'à la révolution numérique de notre secteur grâce à la mutualisation d'une plateforme moderne et performante: la **Solution numérique mutualisée**.

La Solution numérique mutualisée

La solution numérique dont il est question ne comprend pas qu'un système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) mais aussi différents modules et programmes complémentaires. Ces modules ont été sélectionnés en fonction des différents besoins exprimés par les bibliothèques publiques québécoises ainsi que par les citoyennes et les citoyens. Quelques centaines d'heures de consultations, de rencontres et d'ateliers ont permis de cerner les spécifications techniques et fonctionnelles, incluant les dimensions éthiques et sécuritaires, qui composeront le cahier des charges. Il s'agit d'un projet d'acquisition et de bonification de logiciels existants et éprouvés et non un développement logiciel de part entière.

La rosace ci-contre illustre les différentes composantes qui formeront la Solution numérique mutualisée.



SIGB

Le système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) constitue le cœur de la solution. Il permet au personnel de gérer l'ensemble des activités essentielles des bibliothèques, telles que l'acquisition des documents, le catalogage, le prêt ainsi que la gestion des dossiers des abonnées et abonnés. Ce module comprend également l'interface destinée au grand public, qui permet aux utilisatrices et utilisateurs d'effectuer des recherches, d'explorer le catalogue, de réserver et d'emprunter des documents, ainsi que de consulter les activités, les programmes et toute autre information relative à la bibliothèque. Un logiciel performant contribuera à optimiser les opérations des bibliothèques tout en enrichissant l'expérience des usagères et usagers.

Programme de marketing relationnel

Le programme de marketing relationnel offrira de nouvelles possibilités d'interaction avec les usagères et usagers, notamment par le biais d'infolettres et d'une application web et mobile.

Les personnes qui consentent à participer à ce programme recevront une série de courriels de bienvenue lors de leur abonnement, suivis d'infolettres ciblées adaptées à leur profil. Ces communications proposeront des activités et des suggestions de livres susceptibles de les intéresser.

L'application web et mobile, quant à elle, offrira une expérience enrichie. Elle permettra d'accéder au catalogue de la bibliothèque, de réserver des documents, de créer des listes personnalisées, de s'inscrire à des activités et de gérer son profil. Elle favorisera également les interactions en ligne au sein de communautés d'intérêts. De plus, elle proposera des recommandations personnalisées et enverra des notifications utiles, par exemple lorsqu'une réservation sera disponible, qu'une date d'échéance de prêt approchera, ou pour signaler des activités à venir et de nouvelles parutions d'auteurs appréciés par l'usagère ou l'utilisateur.

Un sondage réalisé en 2024 a mis en lumière l'impact positif attendu de cette plateforme. Une large majorité des abonnés (85 %) ont indiqué qu'elle les encouragerait à utiliser plus fréquemment les services des bibliothèques, tandis que 76 % des non-abonnés estiment qu'elle les inciterait à s'abonner. Ces résultats confirment la capacité de cette plateforme à renforcer l'attractivité et la fréquentation des bibliothèques publiques. (Sondage sur les préférences à l'égard d'une future plateforme en ligne réalisé par Ad Hoc en 2024.)

Plan de découvrabilité des ressources

La solution numérique intégrera plusieurs fonctionnalités visant à optimiser la découvrabilité des collections, des services et des activités des bibliothèques. La découvrabilité d'un contenu correspond à sa capacité à être facilement repéré en ligne parmi une multitude d'autres contenus, y compris par une personne qui ne le recherchait pas spécifiquement.

Concrètement, cela pourrait se traduire par des outils permettant de rediriger une personne effectuant une recherche de livre sur un moteur de recherche directement vers le catalogue d'une bibliothèque. De même, les activités proposées par les bibliothèques pourraient apparaître dans les résultats de recherche en ligne, augmentant ainsi leur visibilité auprès du grand public. De plus, des regroupements et des enrichissements au catalogue générés par l'intelligence artificielle permettront de favoriser la découvrabilité des collections.

Accès intégré aux ressources numériques

Les ressources numériques seront parfaitement synchronisées dans le catalogue. Cela permettra de consulter la disponibilité et d'emprunter un livre numérique sans redirection vers un autre site.

Suggestions personnalisées de contenu

La mutualisation rendra possible des recommandations intelligentes basées sur les emprunts ou les coups de cœur des bibliothèques pour les usagères et usagers qui consentent à l'utilisation de leurs données. Ces suggestions incluront également des recommandations thématiques et des listes personnalisées.

Design UX et accessibilité universelle

Une évaluation des soumissions par des spécialistes indépendants garantira une expérience utilisateur optimale ainsi qu'une conformité avec les normes les plus élevées en accessibilité universelle.

Module de prêts entre bibliothèques (PEB)

Ce module permettra de gérer l'échange de documents dans le cadre des Prêts entre bibliothèques (PEB), un service permettant aux usagers d'obtenir un document qui n'est pas dans la collection de sa bibliothèque.

Module d'échange

Ce module permettra de gérer les échanges réguliers de documents en lot entre les bibliothèques d'un même réseau.

Module de sondage

La plateforme inclura un outil de sondage pour recueillir les rétroactions des usagères et usagers sur leurs expériences sur les services reçus ou l'activité vécue, et pour mieux connaître leurs besoins.

Accès intégré à StatBib

Le module de statistiques permettra d'automatiser l'extraction des données nécessaires à l'enquête annuelle et d'uniformiser les paramètres d'extraction. Ce faisant, cela assurera une meilleure qualité des données disponibles.

Module d'intelligence d'affaires

Ce module permettra de collecter, analyser et visualiser des données pour aider à la prise de décision stratégique. Il transformera des données brutes en informations exploitables grâce à des tableaux de bord, des rapports et des analyses avancées. Il aidera à appuyer ses décisions sur des données concrètes et permettra aux gestionnaires de faire de l'étalonnage sur une variété de thématiques.

La mutualisation des données

La synchronisation des notices entre bibliothèques permettra un travail de catalogage collectif, réduisant les efforts redondants et augmentant l'efficacité et l'uniformisation. Les bibliothèques conserveront néanmoins la possibilité d'ajouter des champs spécifiques adaptés à leurs besoins.

La mutualisation permettra également d'optimiser l'utilisation des données. Les usagères et usagers ayant donné leur consentement pourront recevoir des recommandations personnalisées basées sur les données d'usage. Par exemple, des suggestions de type « Les personnes ayant emprunté ce livre ont aussi aimé... » enrichiront leur expérience.

.....

La Solution numérique mutualisée marque une transformation majeure dans la relation entre les bibliothèques publiques québécoises et les citoyens. En alliant innovation, collaboration et accessibilité, elle redéfinit les services des bibliothèques pour mieux répondre aux besoins des communautés et ancrer leur rôle dans la réalité numérique d'aujourd'hui et de demain.

Les partenaires

Association des bibliothèques publiques du Québec (ABPQ)

L'Association des bibliothèques publiques du Québec (ABPQ) est la principale association regroupant les bibliothèques publiques québécoises. Depuis 1984, elle exerce un leadership dans le but d'assurer le développement, le positionnement stratégique et le rayonnement des bibliothèques publiques du Québec. L'ABPQ sensibilise les gestionnaires décisionnaires à l'importance d'un service de bibliothèque de qualité pour un accès démocratique et universel des citoyennes et citoyens au savoir et à la culture.

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ)

À la fois bibliothèque nationale, archives nationales et bibliothèque publique de grande métropole, Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) rassemble, conserve et diffuse le patrimoine documentaire québécois ou relatif au Québec. Véritable carrefour culturel, BAnQ œuvre à la démocratisation de l'accès à la connaissance à titre d'acteur clé de la société du savoir et déploie ses activités dans 12 édifices ouverts à tous sur le territoire du Québec.

Réseau BIBLIO du Québec (RBQ)

Le Réseau BIBLIO du Québec est composé de 11 Réseaux BIBLIO régionaux de partout au Québec. Le Réseau soutient le développement et le fonctionnement des bibliothèques québécoises, particulièrement dans les régions rurales. Les bibliothèques membres d'un Réseau BIBLIO régional profitent d'importantes économies d'échelle provenant de la mise en commun et le partage de l'expertise et des ressources. Ceci leur permet d'offrir un meilleur service au grand public.

Cette information est fournie à titre indicatif seulement et ne doit pas être interprétée comme un engagement quelconque de la part de l'ABPQ. Les documents d'appel d'offres qui seront publiés au SEAO vont constituer la totalité et l'intégralité du cadre contractuel de l'appel d'offres.

UN PROJET DE



BIBLIOTHÈQUE
NATIONALE
ARCHIVES
NATIONALES
GRANDE
BIBLIOTHÈQUE



AVEC LE SOUTIEN DE



Fondation Lucie
et André Chagnon

AVEC L'APPUI FINANCIER DE

