Atelier sur les prestations dans les bibliothèques : les services d'information dans les bibliothèques : quel est le coût du savoir-faire professionnel?

Autor(en): **Muet, Florence / McAdam, Daisy / Gilardi, Marinette**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Arbido**

Band (Jahr): **15 (2000)**

Heft 11

PDF erstellt am: **16.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-769015

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

pouvoir trouver les bibliothèques comme spécificités futures en matière d'information? Comment va-t-elle se différencier?

1. Ajuster l'offre de services

- Segmenter son public.
- Diversifier l'offre (en imaginant des microservices différents, par exemple).
- Prendre des dispositifs plus flexibles.
- Jouer la proximité.
- Personnaliser l'offre.
- Se différencier par le service.

2. Orienter la fonction de la bibliothèque

- Rôle de facilitateur.
- Rôle d'animation.
- Rôle de prestataire de service (apport d'une valeur ajoutée à l'information).
- Rôle pédagogique.

3. Se situer par rapport à l'information électronique

- Les bibliothèques doivent se positionner face aux nouvelles technologies de l'information. Ou elles deviennent des portes d'entrée vers les réseaux électroniques, facilitent l'accès à Internet qui n'est encore pas démocratique, et deviennent des interfaces entre le public et les nouveaux médias. Ou alors elles se posent en complément.
- Les bibliothèques doivent apporter des sources d'informations spécifiques.

4. Redéfinir la politique documentaire

- Médiation virtuelle ou médiation humaine?
- Autonomie ou accompagnement?

A chacun de définir ses propres besoins. Mais les discours entiers sont dangereux. Un tel choix risquerait d'éloigner le public, à terme. On ne peut pas décider d'accompagner tous ses usagers non plus. Il faut donc penser en termes d'orientation, car il n'existe pas de solution unique.

Compte rendu: Eveline Burkhard

ATELIER SUR LES PRESTATIONS DANS LES BIBLIOTHÈQUES:

LES SERVICES D'INFORMATION DANS LES BIBLIOTHÈQUES: QUEL EST LE COÛT DU SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNEL?

Daisy McAdam, Bibliothèque de la Faculté SES, Université de Genève; Marinette Gilardi, Bibliothèque de la Faculté SES, Université de Genève; Florence Muet, Enssib, Villeurbanne

Au sein du congrès plusieurs ateliers ont été organisés selon plusieurs thèmes, dont celui du coût de la formation professionnelle. Est-il possible de monnayer la connaissance et le savoir des guides dans nos bibliothèques? Ne sont-ils pas nos lanternes dans le labyrinthe de la recherche? Une autre question se pose: ont-ils à disposition les moyens pour pouvoir répondre à toutes les demandes? Dans tous les cas de figure une réorganisation est nécessaire tant au niveau d'une formation continue qu'au niveau des locaux. Les renseignements ne doivent plus être isolés dans un coin de la bibliothèque, mais entourer les usagers. Les lecteurs doivent devenir la préoccupation centrale de tous les services. Une idée de spécialisation doit être développée.

En ce sens, plusieurs solutions ont été proposées: un index des compétences de chaque collaborateur. Si la personne aux renseignements n'est pas capable de répondre, elle contactera alors directement le collègue indiqué sur l'index, celui-ci devant naturellement remettre à plus tard son travail du moment. D'où la maxime: un livre peut attendre, pas un lecteur!

On ne doit pas oublier non plus que le but premier d'une bibliothèque n'est pas de servir, mais de se mettre au service. Chaque employé doit développer son savoir-être. Garder le contrôle de soi, être agréable, souriant, même dans des cas difficiles devient un apprentissage. On a beau dire que tout change selon le caractère des personnes: l'apprentissage de la communication existe. Comment gérer les plaintes, l'agressivité, savoir encadrer les situations fait entièrement partie de la formation continue, tout cela peut être étudié.

Nous devrions, et nous devons commencer le dialogue déjà au cœur de notre propre bibliothèque, entre chaque collaborateur, créer des relations consciencieuses pour débattre des réponses selon les problèmes, pour que chacun ait, si possible, les mêmes réactions, savoir jusqu'où peut aller le lecteur, et que doit faire le bibliothécaire.

Compte rendu: Chimène Rittener, apprentie I+D

ARBIDO IM ABO

Telefon: 031 / 300 63 40

Fax: 031 / 300 63 90

E-Mail: abonnemente@staempfli.com