

**Zeitschrift:** Arbido  
**Herausgeber:** Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz  
**Band:** 15 (2000)  
**Heft:** 11

**Artikel:** Atelier sur les prestations dans les bibliothèques : les services d'information dans les bibliothèques : quel est le coût du savoir-faire professionnel?  
**Autor:** Muet, Florence / McAdam, Daisy / Gilardi, Marinette  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-769015>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 12.04.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://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 micros-services 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, Essib, 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: [abonement@staempfli.com](mailto:abonement@staempfli.com)