Bibliothèque Louise Michel

LES DIMENSIONS DE l'ACCUEIL

Les publics

Les Eléments de l'accueil (avec sa vision humoristique)

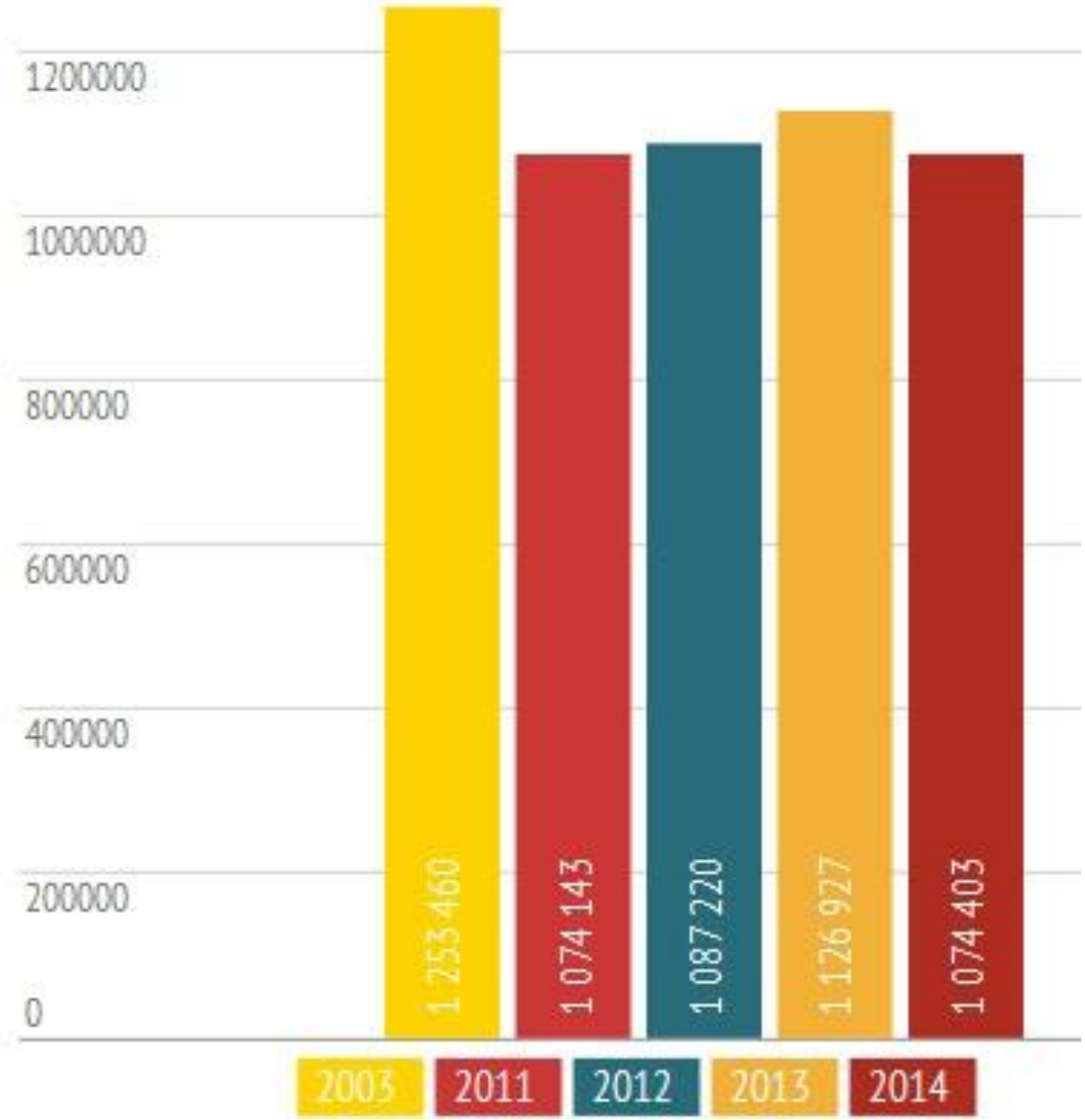
VIDEO ANGERS

Les publics

LE HAVRE Ouverture de la bibliothèque Oscar Niemeyer

établissements publics d'enseignement supérieur

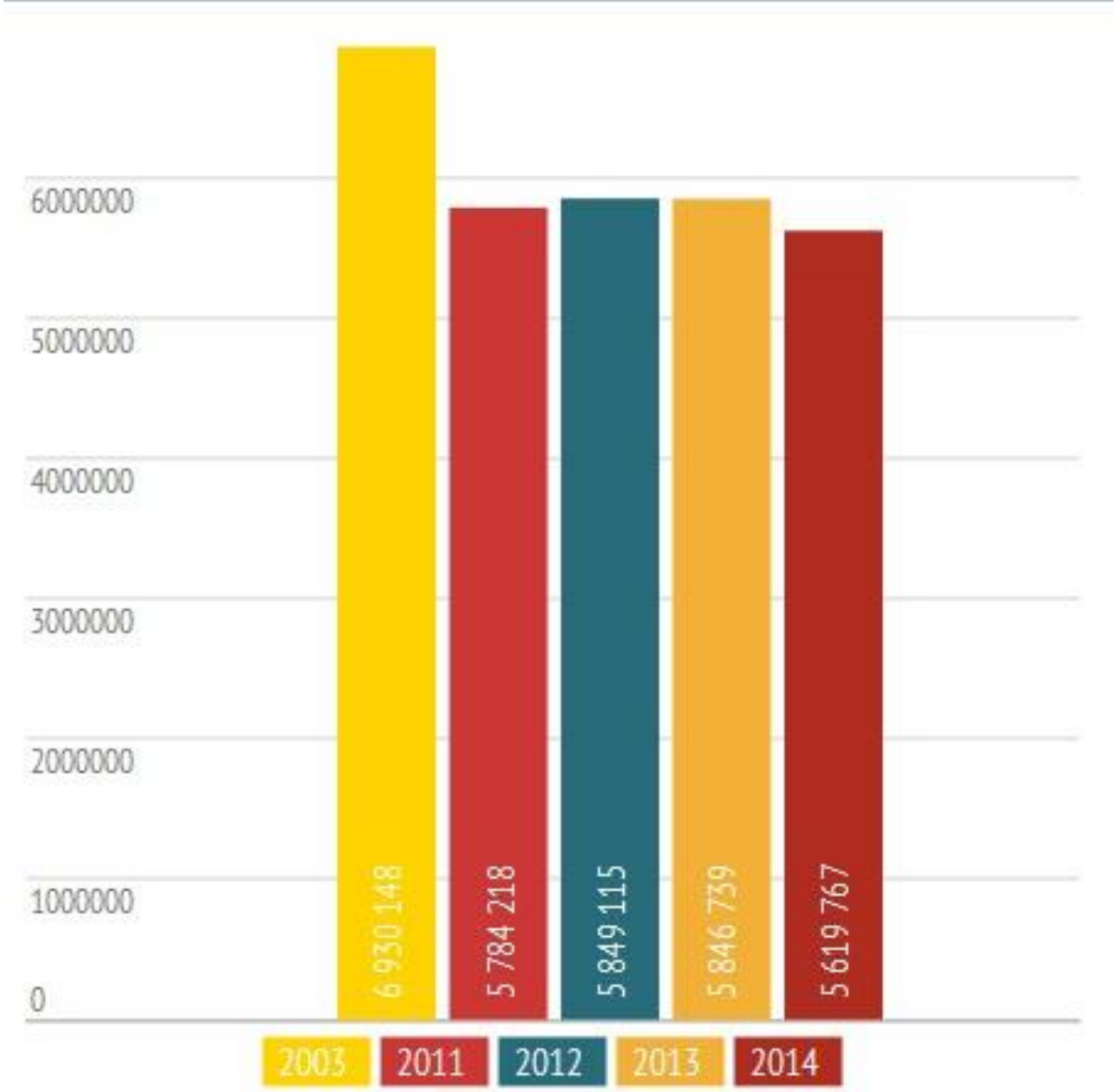
1 MILLION



Source arrêté pour la Contribution sur le droit de prêt

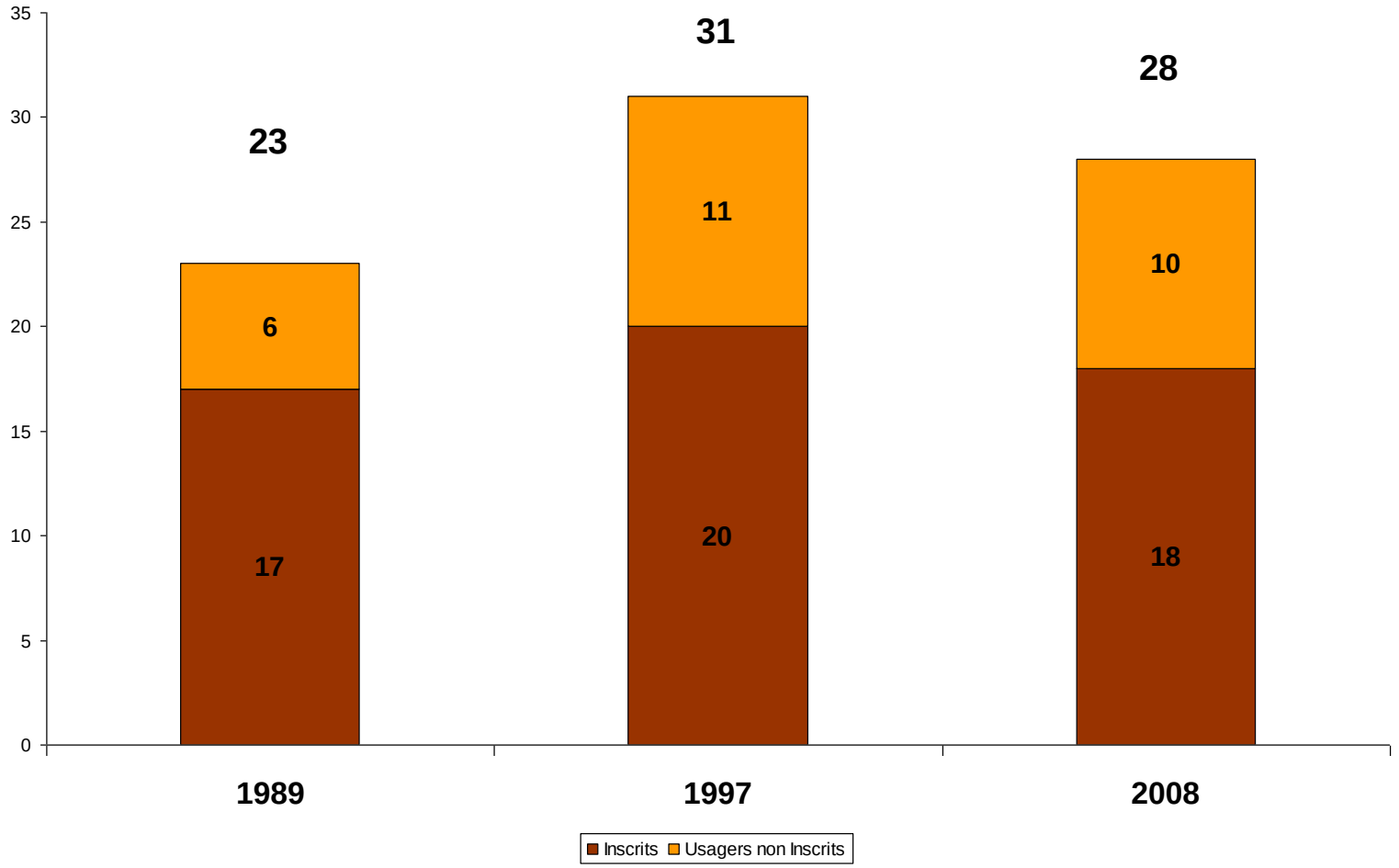
Usagers inscrits dans les bibliothèques publiques

5,6 millions



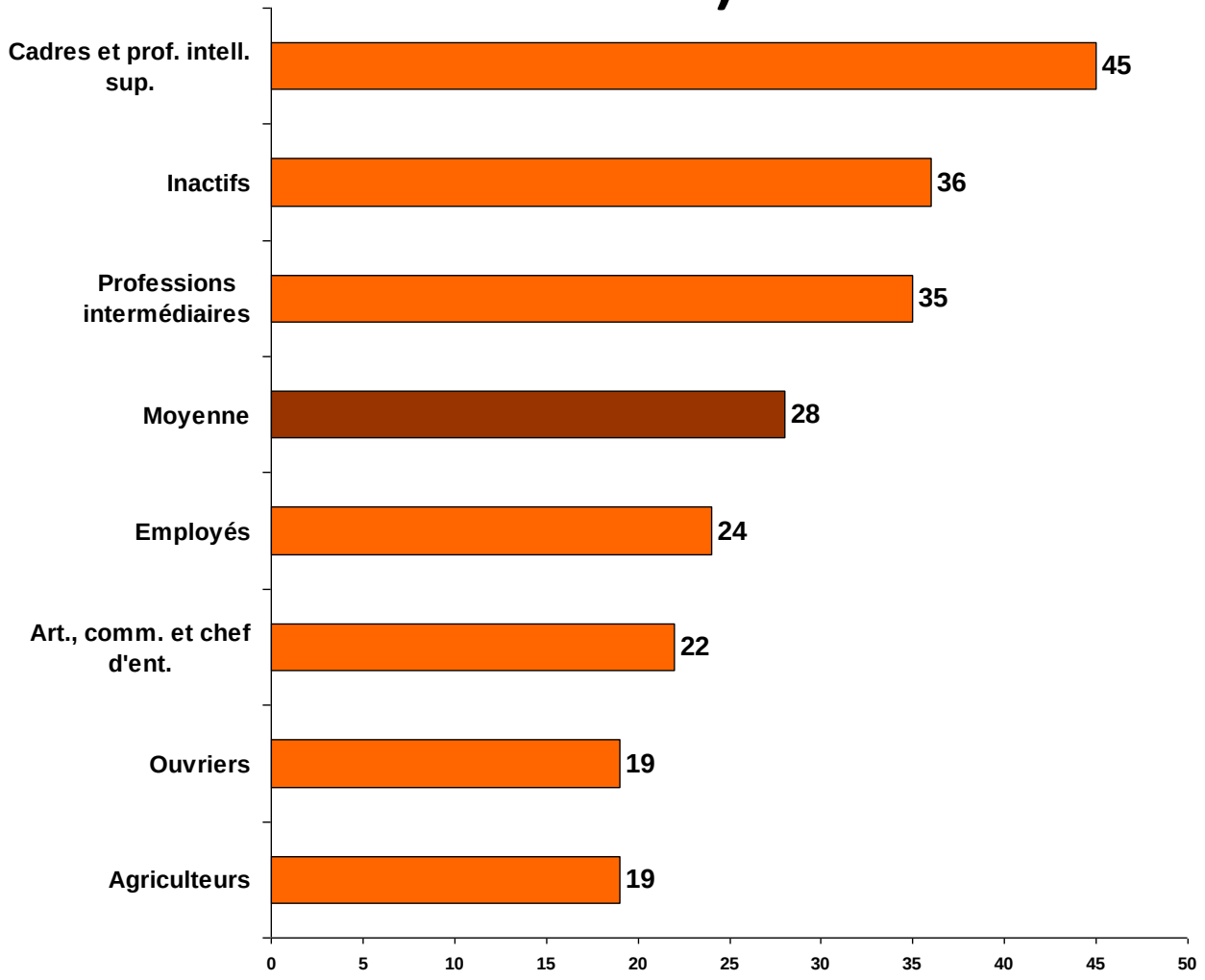
Source arrêté pour la Contribution sur le droit de prêt

Inscrits et non inscrits / tous types Bib



Source : O. Donnat, *Les pratiques culturelles des Français : enquêtes 1989, 1997, 2008*

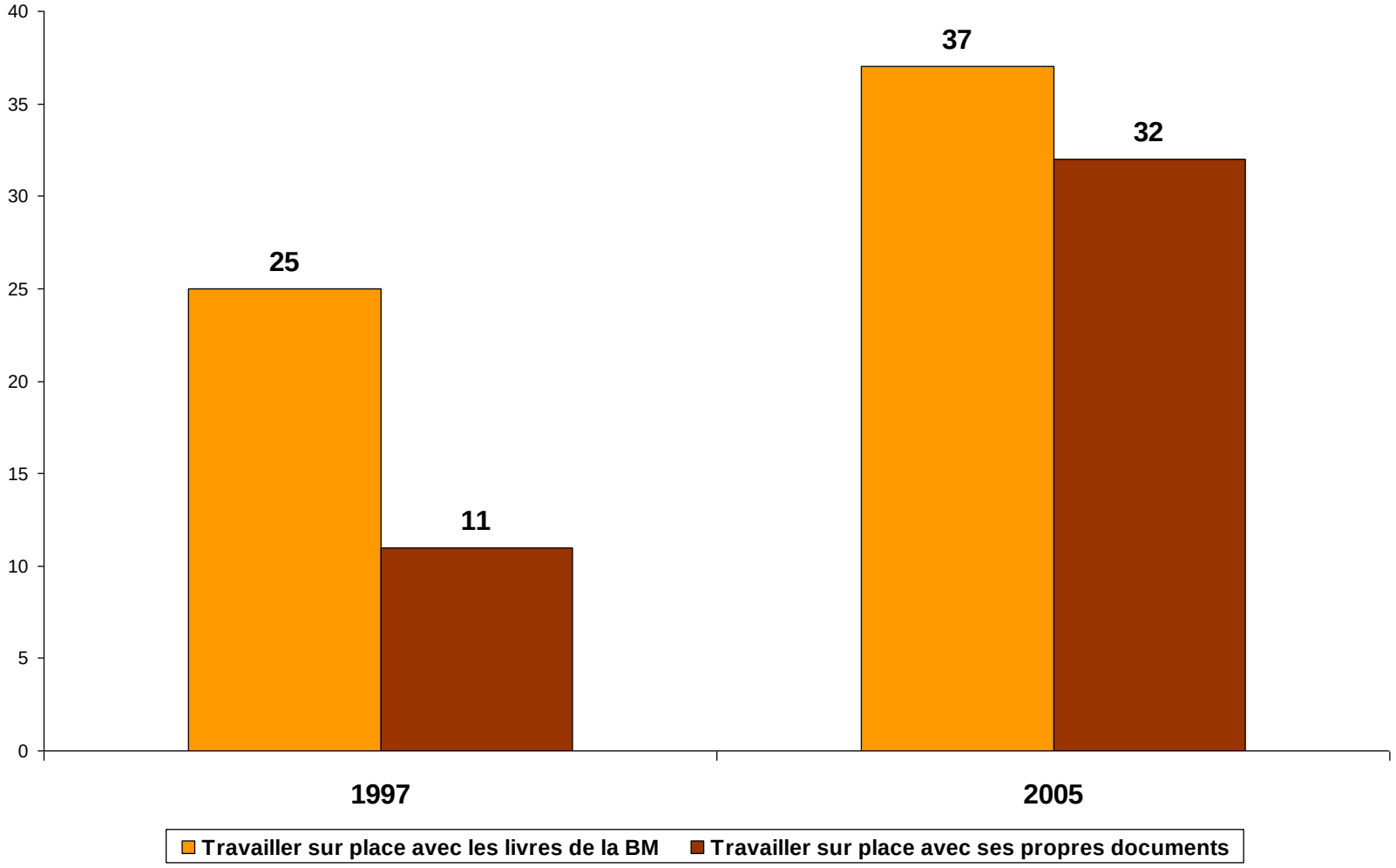
Ont fréquenté une bibliothèque au cours des 12 derniers mois (tous types bib)



Source : O. Donnat *Les pratiques culturelles des Français à l'ère d'Internet : enquête 2008*

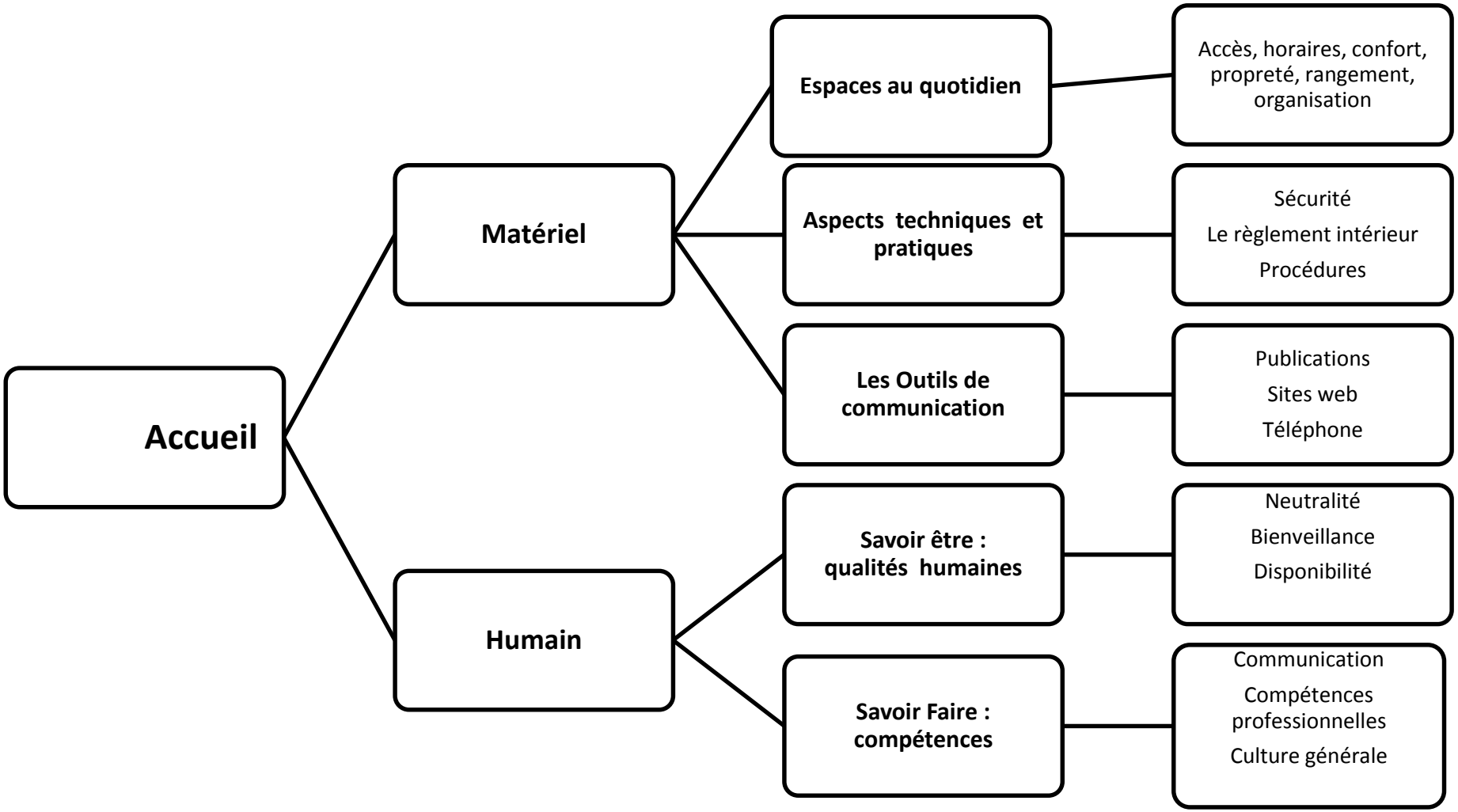
Travailler sur place

une pratique en développement



Source : B. Maresca, *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet*

WIZZARD……


Accueil
Matériel
Humain
Espaces au quotidien
Aspects techniques et pratiques
Les Outils de communication
Savoir être : qualités humaines
Savoir Faire : compétences
Accès, horaires, confort, propreté, rangement, organisation
Sécurité
Le règlement intérieur
Procédures
Publications
Sites web
Téléphone
Neutralité
Bienveillance
Disponibilité
Communication
Compétences professionnelles
Culture générale

La Dimension matérielle

- Accès, architecture, horaires, confort, propreté, rangement, banque de prêt

La Dimension matérielle

- **Accueil et Inscription** : organisation du service public, plannings

BM VINCENNES

La Dimension matérielle

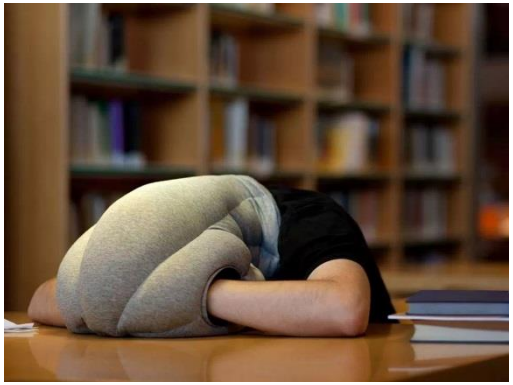
- Sécurité
- Le règlement intérieur
- Procédures

La Dimension matérielle

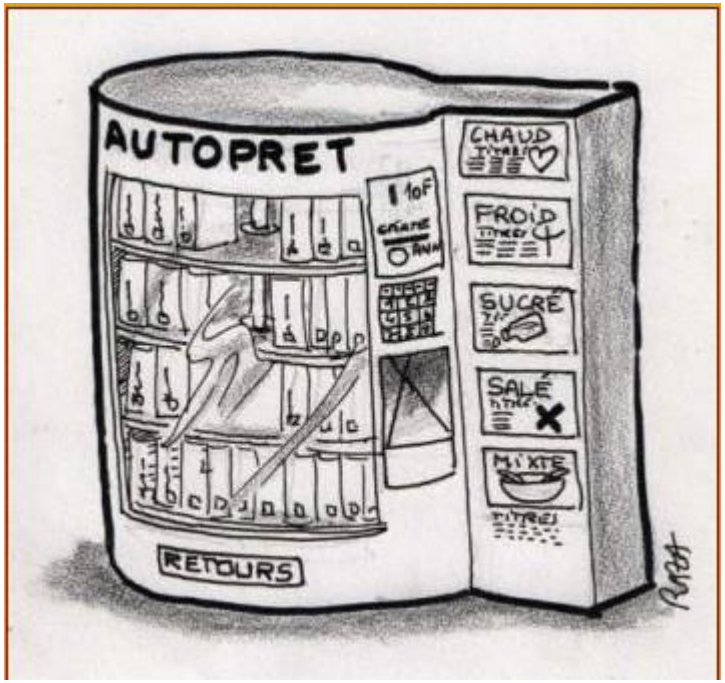
- **Les outils de communication et de valorisation : livrets, bibliographie, guide du lecteur, site web**
- **La relation téléphonique**

La Dimension matérielle

- **Les plus: la bibliothèque lieu de vie**



Bm REIMS



LA DIMENSION HUMAINE

We are librarians. We wear a chignon. We do not forgive. We do not forget. Expect us.

TOULOUSE

Le savoir être

- La neutralité, la bienveillance, l'absence de jugement
- La politesse, présentation correcte
- Empathie, curiosité, ouverture

Le savoir être

- la <u>disponibilité</u> : sens du dialogue

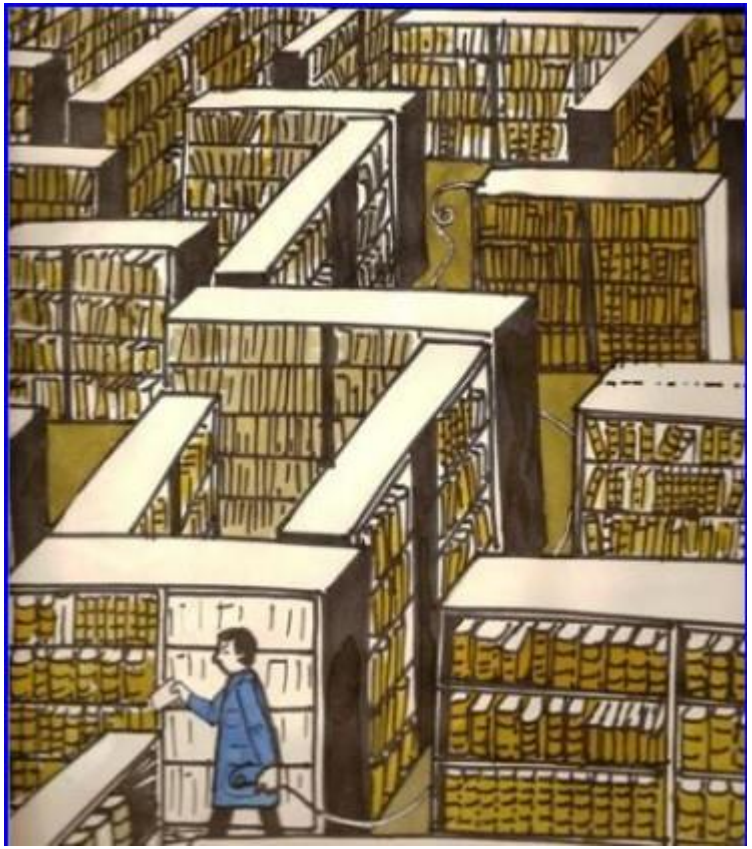
40% question d’orientation
20% question simple
10% question complexe
10% réorientation

HELP!
FICTION
You are welcome to explore
0:42 / 4:48

Avez- vous "le nom de la rose" en version éco ?

Le savoir être

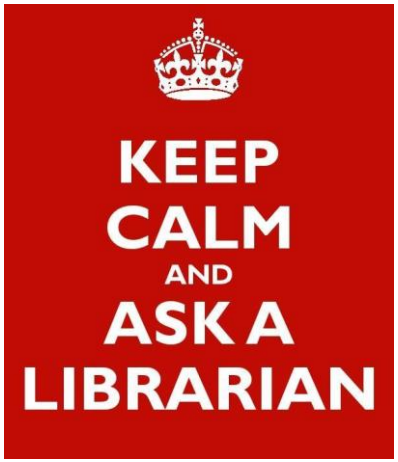
- Accompagnement : de la pédagogie au rayonnage

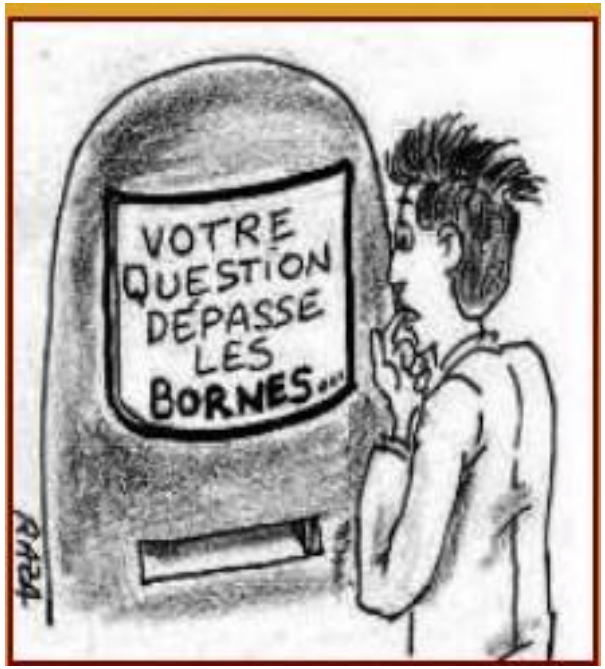


Bm Cergy

Le savoir être

- De l'exigence : satisfaire une demande particulière





Le savoir être

- le self-control : gérer son stress, calme, sang froid
- Gérer les

priorités et les flux

Tête à claque à la bibliothèque

Selon *Le dictionnaire du diable des bibliothèques*

- **Bibliothécaire** : Personne capable de conseiller un usager sur tous les sujets qu'elle n'a jamais étudiés.
- **Bibliothécaire traditionnel** : Bibliothécaire capable de sacrifier un lecteur pour conserver un livre.
- **Bibliothécaire moderne** : Bibliothécaire capable de sacrifier un livre pour conserver un lecteur.

Le savoir-faire

- La communication : émission du message, réception du message et reformulation du message

Le savoir-faire

- Maitriser les outils de travail
- Connaitre son métier
- Applications des règles

Le savoir-faire

- Bonne culture générale
- Maitriser les outils qui permettent de trouver l’information

Avez-vous *Les frères Kalachnikov* ?

librarians of Nowra (USA)

Sens du service public

- Priorité à l’usager
- Code de déontologie
- Devoir de réserve
- Collaboration entre les équipes, Savoir déléguer

« le service public est plus un état d’esprit qu’un recueil de techniques »

Biblioclip

Biblioclip

Quelques sources statistiques

- *Pratiques culturelles des Français* (dernière enquête, 2008)
- Les enquêtes nationales
  - Observatoire de la lecture publique
  - Crédoc 2005
- *La perception des avantages offerts par les TIC dans les bibliothèques publiques en France : le point de vue des usagers*, UE, 2013

LES SOURCES HUMORISTIQUES

- Bêtisier privé des libraires [http://www.senscritique.com]
- Dictionnaire du diable des bibliothèques [http://dictionnairedudiabledesbibliotheques.wordpress.com/)
- Ciel ma bibliothèque [http://cielmabibliotheque.tumblr.com/]
- La bibliothèque du Gobelin [http://bibliogobelin.tumblr.com/]
- Bibliofrance, humour [http://www.bibliofrance.org]
- **(Ré)créations graphiques d'un ancien bibliothécaire** [http://radama.free.fr/]
- Couv ill en coul [http://couvillencoul.wordpress.com/]
- Les Têtes à claque