

TEST PSYCHO-BIBLIO



Quel(le) bibliothécaire êtes-vous ?



Pour en savoir plus

QUESTION 1 :


C'est calme à la bibliothèque cet après-midi, j'en profite pour cataloguer la dernière livraison...
Quand quelqu'un entre dans la bibliothèque



Je dis bonjour sans lever la tête.

 *La 1ère impression est essentielle et l'utilisateur se sentira indésirable. Reviendra-t'il ?*


Je dis bonjour et je retourne à mes activités, j'ai autre chose à faire.

 *L'utilisateur aura le sentiment de déranger. Le/la bibliothécaire doit se montrer disponible.*


Je dis bonjour et je demande en quoi je peux aider.

 *La politesse et la disponibilité sont essentielles ; être disponible sans être trop insistant.*

Si c'est une connaissance, je lui offre un café.

 *L'accueil doit rester neutre et sans familiarité ; exception faite si la bibliothèque met à disposition café ou thé pour tous les usagers.*

Je ne dis pas bonjour...

 *Carton rouge : L'utilisateur doit être accueilli avec courtoisie, politesse, amabilité et attention.*

QUESTION 2 :

Un lecteur demande à dépasser son quota de prêt



C'est une connaissance, comme d'habitude, je lui laisse prendre tout ce qu'elle veut.



L'attitude doit être équitable et ne permet pas de passer-droit. Hormis une tolérance en cas d'hospitalisation par exemple.

Je ne connais pas bien ce lecteur, je refuse.



L'équité est la règle à suivre en bibliothèque, que l'on connaisse ou pas un usager.

Pour tous les lecteurs, j'applique les mêmes règles (règlement intérieur).



Le règlement intérieur permet une formalisation des usages et une égalité entre les usagers. Il doit être suffisamment souple pour bien le respecter par l'ensemble du personnel.

Ça fait de nombreuses fois qu'on me demande, je réfléchis à augmenter les quotas ou à les annuler.



Cette réflexion doit être menée en équipe et validée par la collectivité. La remise en question des pratiques est plutôt bénéfique à la bonne marche d'un établissement.

J'accepte sans hésiter .




Cette attitude risque de provoquer des inégalités de traitement entre les usagers « très à l'aise » et les usagers qui respectent le règlement.

QUESTION 3 :


Il fait beau, la bibliothèque est ouverte
cet après-midi



Je préfère faire une randonnée, je mets un papier sur la porte pour informer le public et ferme la bibliothèque pour la journée.

 *La bibliothèque est un service public. Quand on occupe un poste à la bibliothèque, on doit respecter la continuité de service.*


J'ouvrirai un peu plus tard dans la journée pour profiter du beau temps.

 *Les horaires sont fixés par la mairie et doivent être respectés. Les usagers doivent pouvoir s'y fier. Se casser le nez alors que la bibliothèque est fermée est très désagréable et renvoie une image très négative.*


Je respecte les horaires fixés.

 *Les horaires sont fixés par la mairie et doivent être respectés.*

J'en profite pour ouvrir en grand la porte de la bibliothèque.

 *Plus on donne le signal que la bibliothèque est grande ouverte, à tous, plus on a de chance d'attirer tous les publics. Il faut donner tous les indices que chacun est bienvenu.*

J'installe un espace de lecture à l'extérieur.


 *Beaucoup de bibliothèques installent des chaises longues l'été en extérieur, un message convivial et qui peut toucher d'autres publics.*

QUESTION 4 :


Une nouvelle personne vient s'inscrire à la bibliothèque



Je lui fais visiter la bibliothèque.

 *Prendre le temps de faire visiter, c'est aussi envoyer le message de bienvenue, faire connaissance et mieux comprendre les attentes de ce nouvel adhérent. On sort des démarches administratives et on l'aide à s'approprier les lieux.*


Je lui explique ce qu'elle peut emprunter et les divers services.

 *Les services de la bibliothèque sont nombreux, il est important de tous les présenter. Une bibliothèque ne se résume pas au simple emprunts de livres .*


Je lui distribue le flyer, je l'invite à le lire pendant que je finalise son inscription.

 *L'enregistrement administratif ne doit pas prendre le pas sur l'accueil.*

Je lui explique ce qu'elle n'a pas le droit de faire à la bibliothèque.

 *Limiter les informations sous forme d'interdit renvoi une image négative de la bibliothèque. Expliquer plutôt tout ce que la bibliothèque offre.*

Je lui explique qu'elle est la bienvenue, même si elle n'emprunte pas de documents.

 *Toutes les bibliothèques sont accessibles, même sans abonnement. Beaucoup de gens l'ignore encore. Le répéter n'est pas un luxe !*

QUESTION 5 :

Un lecteur veut des renseignements sur les services
en ligne



Je l'accompagne vers un ordinateur de la bibliothèque et lui montre les différents services.



Importance d'être accueillant, à l'écoute et à l'aise avec l'outil informatique. Nécessite une connaissance de ce service (l'utiliser soi-même).

Je ne suis pas à l'aise je lui tends le flyer de la BDM.



Il est primordial d'expliquer et d'accompagner dans la pratique un nouvel usager. Il est important de présenter le flyer, même si il n'y a pas de démonstration.

Pour moi la bibliothèque c'est le livre, je lui dis que c'est trop compliqué.



Les bibliothèques offrent désormais de nombreux services qui nécessitent plusieurs savoir-faire et un besoin d'être formé pour utiliser ces nouveaux services.

Pas de danger qu'il me demande, j'ai planqué les flyers !



A proscrire, il est important d'informer et de laisser les flyers à disposition pour susciter la curiosité.

Je ne sais pas ce que c'est.



Travailler en bibliothèque, c'est s'informer sur les services qu'elle propose, importance des réunions d'équipe qui informe des nouveaux services.

QUESTION 6 :

Une personne veut faire acheter un livre qui ne se trouve pas à la bibliothèque



Je vérifie s'il est à la BDM et le réserve.



La bibliothèque départementale apporte un complément d'ouvrages pour les bibliothèques partenaires. Elle permet de proposer à leurs usagers les titres qu'elles n'ont pas dans leur collection.

Ça fait le dixième livre qu'il suggère en achat, je lui dis de se l'acheter.



Un lecteur qui suggère beaucoup d'achats fait vivre la bibliothèque, c'est positif, ne pas voir cela comme une contrainte. Toutes les suggestions d'achats sont les bienvenues.

C'est un livre très demandé, je le mets en commande.



Une forte demande d'achat sur un titre peut être une amorce de réflexion sur un achat en multi-exemplaire...

Je n'aime pas cet auteur, je refuse.



Une bibliothèque doit proposer un large choix de titres et d'auteurs pour répondre à toutes les demandes. Le bibliothécaire ne doit pas acheter pour lui, mais pour un public potentiel. Ne pas faire d'autocensure.

Je n'aime pas ce lecteur, je refuse.



Chaque usager doit être accueilli de la même manière, qu'on l'apprécie ou pas.

QUESTION 7 :

Les rayons de la bibliothèque sont plein à craquer



Je demande moins de budget.



Le budget est fixé en fonction du nombre d'habitants pour respecter un équilibre d'achat. Moins d'achat signifie moins de diversité de collection.

Je prends moins de livres à la BDM.



La BDM permet de compléter les collections, réduire les quantités peut être négatif. Mais cette solution doit être accompagnée d'une politique de désherbage.

Je désherbe.



Il est indispensable et doit être fait régulièrement pour une meilleure valorisation des collections. En règle général : un document acheté = un document désherbé.

Je rachète du mobilier.



La question du mobilier implique une réflexion sur le réaménagement des espaces qui inclut du désherbage. Les locaux n'étant pas extensibles, cette solution ne peut être qu'exceptionnelle.

Je crée une réserve.



Les documents en réserve sont le plus souvent des documents non empruntés ! Donc c'est à éviter.

QUESTION 8 :

Madame Durand voudrait lire
cinquante nuances de gris



Ah non madame on n'achète pas ce genre de livres dans une bibliothèque.



Pas d'autocensure, une bibliothèque doit proposer tout type de littérature même si le personnel trouve que cela donne une mauvaise image de la littérature.

Oui, il est rangé à l'auteur au milieu des autres romans.



Le personnel ne doit pas porter de jugement, il doit accompagner l'utilisateur quelque-soit le document demandé.

Il est en réserve.



Les collections doivent être en accès libre.

Il n'est pas disponible mais je peux vous trouver d'autres titres dans le même style.



Proposer une alternative en attendant que l'ouvrage soit disponible est une solution positive.

Il est très demandé, j'en rachète un exemplaire



La bibliothèque essaie au maximum de répondre à la demande des usagers. Multiplier les exemplaires en respectant sa politique documentaire peut être une solution, pour être au plus proche de l'utilisateur.

*LA BDM EST DISPONIBLE
POUR VOUS
ACCOMPAGNER,
N'HESITEZ PAS A
CONTACTER VOTRE
REFERENT DE SECTEUR.*