

**Optimiser l'accueil et le renseignement en
bibliothèque universitaire
Stage**

**2 jours – lundi 25 et mardi 26 avril 2016 –
09h00-12h30/13h30-16h30
Besançon : BU sciences**



◇ **Domaine**

Accueil des publics

◇ **Objectifs pédagogiques**

Relever et mutualiser les compétences nécessaires en service public

Identifier les niveaux de services rendus à chaque action de service public

Identifier les différents types de demandes et les réponses attendues

Contractualiser le service rendu auprès des publics ciblés

Evaluer le taux de satisfaction des usagers

Reformuler et préciser la demande du lecteur pour une meilleure efficacité

◇ **Public - Nombre de participants**

Personnels en poste dans les bibliothèques universitaires – 8 participants au minimum ; 15 au maximum

◇ **Programme- contenu**

Éléments de structure et formalisation des procédures

Enjeux de l'accueil dans la stratégie globale de la bibliothèque

L'individuel et le collectif

Contractualiser le service avec le lecteur

Typologie des attentes des publics et des réponses attendues

L'évaluation de l'efficacité des réponses aux demandes

Mutualisation des compétences individuelles et relationnelles

La roue des compétences

Les minima et maxima du service public

Ecouter, questionner, reformuler

Les clés de la qualité relationnelle

Les clés de la réponse documentaire

◇ **Méthodes pédagogiques**

Méthodes participatives, apports théoriques, analyse de cas concrets, atelier de réflexion, supports de cours.

◇ **Intervenants ou réalisation**

Mme Marielle de Miribel, Association Bulle en tête

Mme Amandine Jacquet, enssib

◇ **Financement et partenariat**

Bibliest

◇ **Frais d'inscription**

Personnel des bibliothèques des Universités de Bourgogne et de Franche-Comté :
gratuit

Personnel des bibliothèques universitaires des autres régions : 180 €

Personnels des bibliothèques territoriales et autres participants : 200 €

◇ **Contacts**

▪ *Contact Formation* : N. France-Henri nadege.france-henri@u-bourgogne.fr

▪ *Contact administratif* : B. Variot brigitte.variot@u-bourgogne.fr

◇ **Date limite d'inscription**

Vendredi 25 mars 2016

