

## L'accueil et l'orientation des lecteurs

Le débat a d'abord porté sur l'opportunité d'affecter un personnel spécifique aux tâches d'accueil et d'orientation, ce qui a permis de constater qu'en réalité cela dépendait :

- de la taille de bibliothèque,
- de sa conception architecturale,
- de ses moyens (en argent, en personnel),
- de la répartition du travail et de sa conception, notamment de celle du chef d'établissement.

La personnalisation de l'accueil et la recherche d'un rapport qualitatif entre personnel et lecteur ont fait l'objet d'un débat animé d'où deux tendances sont ressorties. privilégier l'accueil envers certaines catégories de lecteurs et en particulier les adolescents, ou préparer les usagers à la plus grande autonomie.

La démarche suivante a donc été adoptée pour justifier les fonctions de l'accueil :

- étudier le contenu de l'accueil, ses divers aspects, c'est-à-dire les tâches qui en relèvent,
- les outils propres à cet accueil,
- les aptitudes nécessaires à la prise en charge d'un tel service et donc la formation du personnel.

### 1) Les tâches

#### a) L'accueil proprement dit

- renseignements sur l'organisation générale de la bibliothèque (fonctionnement — horaires d'ouverture — localisation des services),
- inscription des lecteurs,
- orientation vers les services recherchés,
- conseil de lecture, d'audition, etc.

#### b) L'accueil et l'information sur les services

- ce que l'on peut y trouver, les différents secteurs et conditions d'emprunt et de consultation sur place.

#### c) L'information sur les documents

C'est-à-dire sur les fonds de la bibliothèque.

### 2) Les outils de cet accueil

- la signalisation visuelle qui doit être bien étudiée,
- l'affichage qui doit être mobile et renouvelé,
- les montages audio-visuels complémentaires de l'accueil direct qui doit toujours exister
- les guides du lecteur
- les catalogues de toutes sortes (de la liste de nouveautés mensuelles au catalogue du fonds).

### 3) Les aptitudes nécessaires à l'accueil et donc la formation indispensable :

- sens des relations publiques,
- sens de l'animation,
- l'emploi d'un langage approprié à chaque interlocuteur (pour les aider à formuler leurs questions)
- la connaissance des documents ce qui suppose une formation du personnel, indispensable et spécifique aussi bien initiale (CAFB, DSB) qu'en formation permanente avec, en particulier :
  - un enseignement en psychologie,
  - une approche des techniques d'expression orale et de communication,
  - la possibilité de lire, d'écouter, de regarder des diapositives et cela partiellement pris sur le temps de travail.
  - des stages de recyclage organisés pour le personnel municipal par le CFPC.