



Renseigner les usagers en bibliothèque

Public : Tout type de personnel en situation de renseignement

Nombre : 12

Durée : 1 journée

Matériel

PC + vidéoprojecteur
Salle disposée en U ou en O et modulable

Pré-requis

Aucun

Objectifs de la formation

Analyser le besoin d'information et de documentation de l'utilisateur
Identifier les différents types de questions / besoins
Adapter et formuler ses réponses
Définir un socle de bonnes pratiques communes
Diffuser ces pratiques

Contenu

L'entretien de référence
Typologie des questions
Typologie des réponses
Pratiques pédagogiques adaptées au contexte du renseignement
Outils de diffusion des bonnes pratiques

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques
Brainstorming
Analyse collective des pratiques à partir d'exemples
Jeux de rôle