Reference services planning in the 90s [Gail Z. Eckwright, Lori M. Keenan]

Autor(en): **Royo, Céline**

Objekttyp: **BookReview**

Zeitschrift: **Arbido**

Band (Jahr): **10 (1995)**

Heft 1

PDF erstellt am: **02.06.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

REFERENCE SERVICES PLANNING IN THE 90s

ed. by Gail Z. Eckwright, Lori M. Keenan. - New York, etc. : The Haworth Press, 1994. - 222 p. ; 23 cm. (The reference librarian; 43)

Les "services de référence", pivots de la politique d'accueil et d'aide aux usagers, occupent depuis longtemps déjà une place de choix dans la littérature professionnelle outre-Atlantique. Pour preuve, cet ouvrage, le 43e et dernier paru d'une série commencée il y a environ une dizaine d'années, consacrée aux services de référence.

Le présent volume brosse un large panorama des services de référence et expose la vision nord-américaine de leur évolution durant la dernière décennie, s'attardant aussi bien sur les différents types de services de référence que sur la formation du personnel ou la place accordée aux nouvelles technologies.

Il est composé de quinze interventions regroupées en six parties :

Vue d'ensemble

Cette première partie met l'accent sur quatre problèmes souvent évoqués dans le domaine des références : la fonction principale d'un service de référence (est-elle de "servir" l'usager ou de le "former" ?); la répartition et l'attribution des ressources mises à disposition de chaque utilisateur; le rôle du professionnel, son degré d'autonomie dans l'exercice de ses fonctions; ainsi que la répartition des tâches entre professionnels et non professionnels.

Différents types de services de référence

Après un historique des services de référence (en 1876 déjà, Samuel Swett Green publiait dans le "Library journal" un article intitulé "The personal relations between librarians and readers"), la deuxième partie décrit la situation générale des services de référence dans les bibliothèques publiques rurales et les difficultés d'accès à l'information.
On analyse aussi la spécificité des services de référence à distance et la délivrance d'informations sous forme électronique avec l'exemple des services de référence pour les "off-campus students" puis des "cooperative reference services" (interactions entre plusieurs bibliothèques ou centres d'informations pour fournir les informations demandées).

Enfin, on étudie les coûts d'un service de référence et la nécessité de réévaluer les services rendus en fonction de ces coûts.

Le personnel des services de référence

Une troisième partie contient l'analyse du rôle du responsable de tels services (coordination, management...); et des tâches du personnel de référence professionnel et non professionnel.

Nouvelles technologies

La quatrième partie concerne le choix, l'utilisation et l'apport des nouvelles technologies pour les services de référence. Plus technique, elle traite de la mise sur pied d'un service de référence en ligne, de l'utilisation des CD-Rom, des réseaux... et de leurs implications directes ou indirectes pour les services de référence.

Formation du personnel de référence

Cette partie concerne la formation des futurs bibliothécaires de référence (contenu des cours, méthodes d'enseignement...); la formation continue des professionnels (nécessaire à cause des innovations technologiques constantes) et les bénéfices de l'enseignement donné par des professionnels.

La dernière partie propose une évaluation des services de référence et de leur personnel, ainsi qu'une revue de la littérature sur le sujet.

Cet ouvrage complet, bien documenté (chaque intervention est suivie de références bibliographiques) peut être utile à de nombreux professionnels en raison de la richesse et de la diversité des informations théoriques et pratiques qu'il contient. A conseiller à tous ceux que la notion de services aux usagers intéresse.

Céline Royo

BLOC DOC

Le monde secret des bibliothèques - La publication "Entre les livres" qui marque le 15e anniversaire du GRBV (Groupe régional des bibliothécaires vaudois, offre douze nouvelles. Les textes des auteurs vaudois sont consacrés au monde des livres, de la bibliothèque et des bibliothécaires entre la tradition écrite et la révolution du multimédia. "Entre les livres" a été remis au mois de novembre aux membres du GRBV dans le cadre de leur assemblée générale.

Porte ouverte - Vingt-deux livres et manuscrits rares, estimés à un million de dollars (près de 1,3 million de francs), ont été volés à la bibliothèque de l'Université Columbia à New York. Parmi les ouvrages dérobés figurent une bulle du pape Innocent III à un abbé français rédigée en 1202 et un exemplaire du Livre d'Heures (vers 1490). (Journal de Genève, 10.10.94)

Filmriss - Der Dokumentationsstelle "Kirche und Film" in Biel, die von Theo Krummenacher in langjähriger Arbeit aufgebaut worden ist, droht die Schliessung. Nachlassendes Interesse machen dem Initiator zu Schaffen, aber auch die erfolglose Suche nach einem Nachfolger. Zu Recht bedrückt ihn der Gedanke, dass die 150 Bundesordner mit Unterlagen zu vielen bekannten und weniger bekannten Filmen in die Kehrichtverbrennung statt in kundige Hände geraten soll.