

L'accueil des publics

Penser l'accueil en bibliothèque c'est penser un ensemble d'éléments qui si complètent

Des lieux

- propres
- clairs et gais
- organisés et rangés
- avec un espace dédié à l'accueil (dépollution de la banque de prêt ou du lieu réservé à l'accueil)

Une signalisation

- Prévoir un plan quand les lieux sont complexes.
- Signaler clairement et distinctement les différents espaces et leur fonction
- L'utilisation de la bibliothèque n'est pas innée pour l'utilisateur, expliquer le fonctionnement des services proposés.
- Veiller à la qualité (mise à jour, pertinence...) des informations disponibles en entrant.

Des outils de communication adaptés aux publics

- Guide de l'utilisateur papier et numérique
- Portail documentaire permettant une gestion en ligne du compte lecteur (dont la préinscription)
- Blog, réseaux sociaux etc
- De la médiation : la relation entre les personnes accueillantes et accueillies est au cœur des préoccupations de l'équipe.

Une équipe formée et motivée qui a

- un discours commun bien compris par tous les acteurs de l'accueil
- des objectifs clairs et explicites, identiques pour l'ensemble des personnels
- une culture du métier partagée
- une volonté de faire circuler l'information et de rendre compte de ses actions et des événements
- des outils pour faciliter l'accueil des nouveaux agents : livret de procédures, réponses réflexes
- envie d'être pédagogue et médiateur.

Des horaires d'ouverture

- Adaptés aux besoins de la population à desservir.
- Conformés à la valorisation maximum des services offerts.
- En rapport avec les effectifs et la charge de travail.