

# Services

---

Services : Un des piliers de la bibliothèque contemporaine ; pas d'offre documentaire ni d'espace, physique ou virtuel, sans service associé ; en plein développement, les services personnalisés, sur place ou à distance (questions/réponses, espace personnel de travail, panier, réservation, information par courriel, SMS, ...).

---

## **I. Proposer une politique de services**

## **II. Les services proposés en bibliothèque**

### **A. Services de base**

*Consultation sur place :*

*Consultation musicale et audiovisuelle :*

*Communication sur place :*

*Prêt entre bibliothèques :*

*Photocopie, reproduction photographique, impression, scan, gravure*

### **B. Services « plus »**

**1. Mise à disposition d'internet**

**2. Services associés à l'outil informatique**

**3. Services en ligne**

Consultation du catalogue

Consultation de ressources en ligne

Consultation et téléchargement de documents numériques

Consultation et téléchargement musical et audiovisuel

Services en ligne liés aux transactions

Bureau virtuel

Renseignement du lecteur à distance, service de questions/réponses

#### **4. Services personnalisés**

Services d'aide à l'insertion

Services à l'élève et l'étudiant

**5. Prêt de salles (auditorium, salle de formation, ...)**

**6. Prêt de matériels**

**7. Services liés à la bibliothèque en tant que lieu de sociabilité et lieu de vie**

**8. Missions spécifiques confiées par les collectivités ou coexistence de différents services dans un même bâtiment**

**9. Boutique**

---

Sur les services :

- ERMAKOFF, Thierry, « Construire une politique de services », *in* Association des bibliothécaires de France, *Le métier de bibliothécaire*, Editions du Cercle de la librairie, 2010, p.303 à 312.
- QUEREUX-SBAÏ, Delphine, « Les services proposés en bibliothèque : services de base et services « plus » », *in* Association des bibliothécaires de France, *Le métier de bibliothécaire*, Editions du Cercle de la librairie, 2010, p. 349 à 360.