

**Zeitschrift:** Arbido  
**Herausgeber:** Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek  
Information Schweiz  
**Band:** 10 (1995)  
**Heft:** 1

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

**Autor:** Royo, Céline

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 22.01.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://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 43<sup>e</sup> 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'utilisateur 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 15<sup>e</sup> 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 Kehrlichtverbrennung statt in kundige Hände geraten soll.