

Résumé



De quoi dépend une communication tournée vers les usagers / Quelques tuyaux pour une communication réussie en direction des usagers et des usagers (Joana Hientz) (pp. 414 – 416)

En bibliothèque, la communication tournée vers les usagers engendre une situation gagnant-gagnant. Cette forme de communication garantit la satisfaction des bénéficiaires du service autant que celle des agents. Ces derniers en effet s'engagent dans le champs professionnel avec une posture tournée vers les usagers et peuvent ainsi se prémunir de nombreux facteurs de stress. Celle et celui qui maîtrisent les outils professionnels de la communication, se trouvent moins exposés aux dialogues délicats. Parmi les axes de cette communication sont à relever en particulier :

- l'écoute pleinement consciente et la compréhension de l'interrogation formulées par l'utilisateur. Le manque d'attention est la source de malentendus la plus courante. Les questions pour préciser la demande sont un instrument trop rarement employé pour s'assurer d'avoir bien compris. Les questions permettent d'établir un lien, de marquer l'intérêt porté à son interlocuteur et de s'investir activement à la communication,

- la capacité à lire entre les lignes. L'attitude, la gestuelle et le ton de la voix jouent en effet un rôle essentiel. Par exemple, sous le ton sec d'une étudiante peut se deviner l'angoisse de ne pas obtenir à temps le livre dont elle a besoin pour se préparer à un examen. Le vieux monsieur mutique est sans doute mal à l'aise avec le nouveau système de prêt et, en vérité, pas du tout impoli. Décrypter les indications présentes entre les lignes et les intégrer par une attitude favorable à la communication permet le succès de la communication,

- un discours clair, univoque et adapté à l'utilisateur. Très souvent, une mauvaise articulation, l'utilisation de mots étrangers empêchent l'interlocuteur de bien saisir ce qui lui est dit. Une communication tournée vers l'utilisateur m'invite à adapter mon discours aux capacités linguistiques et à la compréhension de mon interlocuteur, à adapter mon intonation, mon débit, mon volume ainsi que mon vocabulaire.

Les conséquences de la pandémie du covid-19 pour la lecture publique vues depuis la Bibliothèque municipale de Duisburg : une crise existentielle (Jan-Pieter Barbian) (pp. 417 – 421)

Au tout début de l'année 2020, le corona-virus semblait être un sujet lointain, un problème ne concernant que la Chine. Mais dès la propagation du virus dans l'Italie du nord et, peu de temps après, en Allemagne, la pandémie a pris une dynamique inattendue.

Depuis le 29 avril, la Bibliothèque municipale de Duisburg est à nouveau ouverte au public. De nombreuses mesures sanitaires ont été mises en oeuvre afin de limiter autant que possible une nouvelle propagation du virus.

Ainsi le nombre d'agents autorisés à se trouver simultanément dans les bâtiments a été fixé à une personne pour vingt mètres carrés. La durée de séjournement dans les espaces a été restreinte à 30 minutes. Aucune possibilité d'assise n'est offerte. Les banques d'accueil sont protégées par des vitres en plexiglas. A ces mesures s'ajoute l'obligation faite aux agents comme aux usagers de porter un masque. Les distances de sécurité ont été fixées à 1,5 mètre entre les individus et délimitées par des bandes autocollantes, dès les portes d'entrée et à l'intérieur des bâtiments dans les espaces. Des bornes de gel hydroalcoolique sont placées à la disposition des usagers. Les sonnettes, les rampes, les boutons des ascenseurs, les tables et toutes les autres surfaces sont nettoyés plusieurs fois par jour. Les ascenseurs ne doivent être utilisés que par deux personnes à la fois. Partout où se trouvent des caisses et des distributeurs d'argent, les transactions s'effectuent sans argent liquide.

Les longues files d'attente devant l'entrée de la bibliothèque centrale font désormais partie du quotidien. La charge de travail s'est accrue de façon sensible, à tel point qu'il s'est avéré nécessaire de positionner davantage d'agents dans les espaces. En termes de ressources humaines, cela a modifié la répartition des équipes au sein des sept bibliothèques annexes. De la même manière, le bibliobus ne peut pas rétablir sa desserte habituelle pour le moment, car les distances entre les individus ne peuvent pas être instaurées dans l'espace étroit du véhicule.

Un groupe de travail sur les politiques culturelles / La représentation des bibliothèques auprès du Conseil culturel allemand (Klaus Ulrich Werner) (pp. 426 – 429)

L'association fédérale des bibliothèques allemandes Bibliothek und Information Deutschland (BID) est membre du Comité de la littérature allemande (Deutsche Literaturkonferenz), l'une des sections du Comité culturel allemand. Cette organisation centrale nationale des associations culturelles allemandes a très tôt pris part à la construction d'un discours sur les politiques culturelles, est également force de proposition et se tient proche des institutions politiques autant que des circuits de conception des lois.

En tant qu'union, le Conseil culturel allemand représente l'organe de défense le plus important pour l'ensemble de la sphère culturelle. Le Conseil culturel est en vérité une confédération de confédérations. En effet, les membres de celui-ci sont les huit organisations confédérales des unions culturelles allemandes. Le travail mené par le Conseil culturel allemand autour des politiques culturelles est financé pour une part minimale par les cotisations des unions, le soutien ponctuel aux projets et la vente d'ouvrages. La plus grande part du budget destiné au fonctionnement provient du budget alloué par le ministère fédéral pour la Culture et les Médias.

Les champs thématiques les plus importants pour les bibliothèques et sur lesquels le Conseil culturel s'est exprimé au cours des dernières années, relèvent tous du périmètre des droits d'auteur et de leur évolution progressive. Autre sujet d'importance plutôt controversé au sein du Comité de la littérature allemande et prêtant à débats depuis longtemps : le prêt de livres électroniques dans les bibliothèques de lecture publique. Il faut également relever la question de la durabilité qui, au cours des prochaines années, sera un sujet majeur dans les travaux menés par le Conseil culturel. L'engagement actuel du Conseil culturel en cette période de pandémie du covid-19 est dirigé vers la mise en place d'un fond de soutien à la culture en faveur des créateurs culturels et des institutions culturelles. Quoique les bibliothèques et leurs équipes peuvent nous sembler bénéficier de pérennité d'un point de vue économique, il faut rappeler que les collectivités ont été conduites à augmenter leurs dettes ce qui, pour les bibliothèques territoriales notamment dans le bloc communal, signifiera vraisemblablement moins de marge de manoeuvre et de capacité à faire.

Traduit par David-Georges Picard