

# SOMMAIRE

- Mode d'emploi (*Corinne VERRY-JOLIVET*) p. 7
- A Service ou fonction de référence ? (*Claire STRA*) p. 13
  - 1 La fonction de référence : essai de définition
  - 2 Analyse du rôle de médiateur
  - 3 La référence, jusqu'où ?
  - 4 Identification des éléments nécessaires à la création d'une fonction de référence dans un établissement
  - 5 Esquisse d'un panel de services de référence
- B Le public, les ressources et les réseaux (*Pierrette CASSEYRE*) p. 25
  - 1 Comment recenser les besoins des utilisateurs, comment définir un public pour le service de référence ?
  - 2 Intégrer le service au coeur d'un réseau de ressources.
  - 3 Un exemple d'intégration du service de référence : la bibliothèque interuniversitaire de médecine (fiche de site)
- C La constitution des outils (*Florence MUET*) p. 33
  - 1 Deux principes de mise en oeuvre
  - 2 Choix et gestion des sources d'information documentaire
  - 3 La constitution de produits documentaires
  - 4 Le dossier de presse (fiche technique)
  - 5 L'Institut de recherche de l'entreprise (fiche de site)
- D Le service de référence : un espace, une organisation p. 67 (*Alain GIRARD*)
  - 1 Formuler et diffuser les principes de base du service

- 2 Pouvez-vous m'aider, puis-je vous aider ?
- 3 Le service de référence dans la bibliothèque
- 4 Le bureau de référence
- 5 Panoplie technique
- 6 Service gratuit ou payant
- 7 Le bibliothécaire du service de référence

- E L'évaluation du service (*Jean-Philippe LAMY*) p. 99
- 1 Le fonds
  - 2 Les services rendus
  - 3 Le personnel
- ❑ Mémento (*Corinne VERRY-JOLIVET*) p. 133
- ❑ Bibliographie sommaire p. 139