

## Les services de référence

Type de contenu : Texte

Titre(s) : Les services de référence : du présentiel au virtuel / Jean-Philippe Accart ; préface de Patrick Bazin

Auteur(s) : Accart, Jean-Philippe (1958-...)

Autre(s) auteur(s) : Bazin, Patrick

Adresse bibliographique : Paris : Electre : Editions du Cercle de la librairie, 2008

Description matérielle : 1 vol. (283 p.) : ill. ; 24 cm

Collection : Bibliothèques ISSN 0184-0886

ISBN : 978-2-7654-0969-4

EAN : 9782765409694

Appartient à la collection : Bibliothèques ISSN 0184-0886

Note sur l'exemplaire : classé dans "fonds professionnel"

Note sur les bibliographies et les index : Bibliogr. Glossaire. Index. Sites Web

Résumé ou extrait : Philosophie de l'accueil des utilisateurs, le service de référence orienté client développe la valeur ajoutée des centres de ressources. Une méthodologie de la conception et de la mise en oeuvre d'un service présentiel, vitrine de l'institution, est proposée. Une seconde partie informe sur l'état du marché, les coûts, les composantes techniques et la maintenance des services virtuels

Sujet - Nom commun : Bibliothèques -- Services de référence