

Le prêt entre bibliothèques

Module

1

Tâche préparatoire 1 : S'informer sur Internet du fonctionnement d'un service



Donnez ce travail en devoir pour le jour de l'activité.

Tâche préparatoire 2 : Préparer une demande d'information



Donnez ce travail en devoir pour le jour de l'activité. Précisez que les trois questions doivent demander des informations qui ne sont pas données dans la page Internet ni dans les onglets consultés.

Tâche 1 : Présenter le service du prêt entre bibliothèques



Déroulement :

Pour cette mise en situation, vous allez jouer le rôle d'un étudiant qui a des difficultés à trouver des ouvrages et des articles sur son sujet de recherche. L'objectif est que l'élève vous aide en vous présentant le service du prêt entre bibliothèques (PEB). Participez au prolongement de l'interaction en réagissant aux informations et en posant des questions sur le fonctionnement du service. N'oubliez pas de commencer l'interaction par des salutations. Il est conseillé d'ouvrir la page Internet du service du prêt entre bibliothèques, car l'étudiant aura pris connaissance des informations sans toutefois les avoir mémorisées. Il pourra ainsi les retrouver facilement.

Suggestions de questions et d'interventions pour l'interaction :

- Les démarches doivent être compliquées!
- Le délai doit être très long!
- Ce doit être cher!
- Comment savoir quelle université possède l'ouvrage dont j'ai besoin?
- Est-ce possible d'obtenir des documents rares, comme des ouvrages qui ne sont plus édités depuis des décennies?
- Tu as déjà utilisé ce service?

Interagir au quotidien à l'université

page 1

Pistes de rétroaction :

- La clarté et le détail des informations
- La qualité des réponses
- La prononciation
- La prosodie

Tâche 2 :**Obtenir des renseignements complémentaires sur le service du prêt entre bibliothèques****Mise en place du jeu de rôle :**

Cette mise en situation est une conversation téléphonique. Vous pouvez la simuler en vous mettant dos à dos avec votre élève de façon à ce qu'il n'y ait pas de communication non verbale ou bien la faire réellement au téléphone en vous plaçant dans deux lieux différents.

Jeu de rôle :

Vous jouez le rôle d'un membre du personnel du service de prêt entre bibliothèques. L'élève a déjà préparé en devoir trois questions. L'objectif est de demander des renseignements complémentaires aux informations du site Internet. Pour votre rôle, vous n'avez donc pas les réponses aux questions qui vous seront posées. Répondez en inventant une information réaliste.

Exemples de questions complémentaires :

- 1) Puis-je entrer dans Colombo un titre en langue étrangère?
- 2) Puis-je avoir une fourchette de prix des frais pour la reproduction de documents?
- 3) Si les frais de reproduction sont trop élevés, puis-je annuler ma demande?
- 4) Est-ce que ce service fonctionne pour les étudiants de Polytechnique ou de HEC?
- 5) Y-a-t-il une période de fermeture du service pendant les fêtes de fin d'année ou l'été?

Pistes de rétroaction :

- La pertinence des questions
- La complémentarité des questions avec les informations du site Internet
- Le suivi de la conversation
- La prononciation
- La prosodie

Tâche 3 : Demander un arrangement



Jeu de rôle :

Vous jouez le rôle d'un membre du personnel du service de prêt entre bibliothèques. L'étudiant vous demandera de faire une exception au règlement afin d'emprunter un document présent dans les bibliothèques de l'Université de Montréal. Vous ne pouvez pas accepter sa demande, car le PEB est réservé aux documents que les bibliothèques de l'Université de Montréal ne possèdent pas. Vous pouvez lui proposer d'autres options.

Suggestions d'interventions pour l'interaction :

- Vous pourriez l'emprunter à la Grande Bibliothèque (de Bibliothèque et Archives nationales du Québec).
- Votre laboratoire pourrait l'acheter.
- Proposez à la bibliothèque de l'Université de Montréal d'acquérir d'autres exemplaires.

Pistes de rétroaction :

- La qualité de l'argumentation
- Le suivi de la conversation
- La prononciation
- La prosodie

Travail personnel d'approfondissement : Commenter une vidéo de démonstration du service



Donnez cette tâche à faire en devoir pour le prochain cours.