Transmission de l'information et des directives 2 – Activité

La capsule vidéo vous permet d'observer les attitudes et comportements d'une technicienne en documentation à l'égard d'un usager.

À l'aide de la grille d'observation remplie, répondez aux questions suivantes.

1. Accueil et courtoisie

Selon vous, comment pourrait-on qualifier l'accueil de la technicienne à l'égard de l'étudiant?

2. Interprétation correcte de la demande de l'étudiant

La technicienne interprète-t-elle bien la demande de l'étudiant ?

3. Pertinence et clarté des réponses

La technicienne répond-elle de façon pertinente et avec clarté aux questions que lui pose l'étudiant? Donnez un exemple.

4. Ordre logique de l’information transmise

Selon vous, l’ordre de présentation de l’information et des directives permet-il à l’étudiant de mieux comprendre la recherche en bibliothèque ? Identifiez des mots ou expressions qui vous permettent de l’affirmer.

5. Clarté des directives et des explication (cote, recherche sur rayons)

La technicienne donne-t-elle des directives et des explications claires ? Justifiez votre réponse en donnant un exemple.

6. Qualité de l’expression orale (niveau de langue, vocabulaire)

Quels sont les éléments qui permettent de vérifier la qualité de l’expression orale de la technicienne ?

7. Langage non verbal favorable (assurance, sourire, regard)

Selon vous, le langage non verbal de la technicienne est-il en accord avec ses paroles. Expliquez ce qui vous permet de l'affirmer.

La technicienne manisfeste-t-elle de l'assurance ? Justifiez votre réponse en identifiant des éléments importants.

8. Langage non verbal favorable (visage et gestes)

Le langage non verbal de Chantal permet-il d'identifier son sentiment à l'égard de la formation qu'elle doit donner à Émilie ? Expliquez votre réponse.

9. Image positive de l’établissement

La technicienne projette-t-elle une image positive de l’établissement où elle travaille ? Expliquez votre réponse.