

# Le guichet virtuel sur la Suisse : valoriser les compétences et les ressources

Autor(en): **Accart, Jean-Philippe**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Arbido**

Band (Jahr): - **(2007)**

Heft 2: **New Library World - Was gibt es Neues in den schweizerischen Bibliotheken? = New Library World - Quoi de neuf dans les bibliothèques suisses? = New Library World - Cosa c'è di nuovo nelle biblioteche svizzere?**

PDF erstellt am: **23.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-769497>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

# Le Guichet virtuel sur la Suisse: valoriser les compétences et les ressources

Jean-Philippe Accart  
Responsable Information au public  
Bibliothèque nationale suisse  
Berne  
Rédacteur BBS

L'expérience du Guichet virtuel sur la Suisse<sup>1</sup> – qui vise à répondre en ligne à tout type de questions sur la Suisse – est récente, sa création remontant à février 2005. Des expériences similaires ont vu le jour un peu partout dans le monde, avec plus ou moins de succès<sup>2</sup>. Pourquoi avoir créé un tel service? Comment fonctionne-t-il? Quels en sont les enjeux, la finalité? Y a-t-il une réelle nécessité? Le moment est venu de dresser un premier bilan après deux années de fonctionnement.

## Le Guichet virtuel sur la Suisse: une idée, un projet

L'idée de créer un service de questions-réponses à l'échelle de la Suisse est partie de plusieurs constats:

– *Un premier constat* est la diversité des ressources documentaires patrimoniales non exploitées (ou insuffisamment) dans les bibliothèques suisses: elles sont certes présentes, recensées, référencées mais le plus souvent méconnues, mal identifiées ou réservées à un certain type de public. Où trouver la collection la plus complète de bandes dessinées suisses? Comment consulter les manuscrits de Rousseau? Quels sont les meilleurs spécialistes de la construction des ponts? Les exemples sont infinis. En tant que bibliothécaire ou spécialiste de l'information documentaire en général, il va sans dire que ce type de questions ne pose pas de problème particulier: une recherche bien ciblée permet de trouver les réponses. Mais n'est-il pas intéressant d'avoir une vue globale des intérêts du public et de valoriser ces collections? Pouvoir ainsi dessi-

ner la carte de la Suisse documentaire selon des pôles thématiques spécialisés est une idée très séduisante.

– *Un deuxième constat* est que la recherche documentaire est bien malmenée à l'heure des moteurs de recherche. Tout utilisateur a la possibilité d'accéder à un nombre grandissant de ressources et trouve des réponses à la plupart de ses questions, sans avoir eu besoin pour cela de plusieurs années d'études. Cela est vrai pour des recherches simples. Mais tel qu'il est organisé actuellement (si le terme «organisé» est bien approprié), le Web ne permet pas réellement de répondre aux recherches complexes telles que se posent un doctorat ou un chercheur. Le trop grand nombre de réponses suite à une requête, le manque de pertinence de certains résultats, la multiplicité des liens ont vite fait de noyer l'internaute.

Une solution consiste à recourir aux services spécialisés des bibliothèques, centres de documentation et d'archives. Encore faut-il que l'utilisateur en ait connaissance, et notamment grâce à l'outil qu'il utilise le plus fréquemment, à savoir le Web. Toutes sortes de stratégies marketing sont développées par les bibliothèques pour être visibles sur Internet: la plus évidente est la mise en ligne du catalogue de la bibliothèque, puis viennent les portails d'information et les collections numérisées.

Une des dernières stratégies en date est le service de questions-réponses à distance: suite à un sondage réalisé en 2006 par la Bibliothèque nationale auprès de ses usagers, à la question «Qu'attendez-vous de la Bibliothèque nationale?», la réponse fut: «des références de documents et des renseignements en ligne». La demande est claire: une bibliothèque ne peut plus «se contenter» de proposer son

catalogue en ligne, aussi vaste soit-il. Le public souhaite d'autres types de services, le plus souvent sans avoir à se déplacer à la bibliothèque, mais directement sur son ordinateur.

**La demande est claire: une bibliothèque ne peut plus «se contenter» de proposer son catalogue en ligne, aussi vaste soit-il. Le public souhaite d'autres types de services, le plus souvent sans avoir à se déplacer à la bibliothèque, mais directement sur son ordinateur.**

Un guichet virtuel s'avère être un outil idéal de communication directe avec l'utilisateur: le dialogue usager-bibliothécaire peut s'instaurer, même si d'aucuns regrettent le manque de contact réel, en présentiel. Les spécialistes de la recherche documentaire sont mis à contribution, et les services à distance se développent donnant une autre dimension aux compétences des professionnels concernés, une plus grande visibilité de leur savoir-faire.

La recherche documentaire, grâce aux guichets virtuels, trouve donc une place avec le Web: ce deuxième constat qui, a priori semblait poser problème, permet de contrebalancer de manière efficace l'influence de moteurs de recherche trop généralistes.

– *Un troisième constat* qui a présidé à la création du Guichet virtuel sur la Suisse est la dimension géographique

1 Page d'accueil du Guichet virtuel sur la Suisse: <http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/01142/index.html?lang=fr>

2 Pour des exemples de guichets de référence virtuels étrangers, voir: <http://www.accart.nom.fr/Dossier/Reference.html>

que. La Suisse, même si son territoire est modeste, est un des pays au monde les mieux dotés en matière d'infrastructures du savoir: bibliothèques, médiathèques, centres de documentation et d'archives couvrent le pays en un maillage dense, enrichi par la diversité linguistique, autre caractéristique du Guichet virtuel sur la Suisse<sup>3</sup>.

La proximité géographique est un avantage certain même à l'heure des technologies de l'information. Il est en effet plus aisé de créer un guichet virtuel sur un territoire tel que la Suisse que dans un pays comme les États-Unis, exemple extrême: aux États-Unis, la plupart des guichets virtuels sont à l'échelle d'un état, et non pas à l'échelle de tous les états. La Suisse est donc le pays «idéal»

pour la création et le développement d'un tel outil, mettant à portée de mains (et d'ordinateurs) des ressources documentaires importantes. Un avantage supplémentaire est la fenêtre sur le monde que représente le Guichet virtuel: ces ressources documentaires sont disponibles pour les internautes du monde entier; cela se vérifie puisque 45% des questions posées au guichet proviennent de l'étranger<sup>4</sup>.

Diversité des ressources, valorisation des compétences des bibliothèques en matière de recherche d'information, présence sur le Web, dimensions géographique et linguistique sont les raisons essentielles de la création du Guichet virtuel sur la Suisse.

### Le fonctionnement du Guichet virtuel sur la Suisse: simplicité et souplesse

Le guichet fonctionne de manière simple et souple. Il utilise le guichet virtuel de la Bibliothèque nationale (BN), Swiss-InfoDesk<sup>5</sup>, créé en 2003, qui est à la fois un guichet à distance et un répertoire de liens pertinents sur la Suisse<sup>6</sup>. Chaque jour, le Service information au public de la BN reçoit des questions (principalement par courriel ou via son formulaire en ligne<sup>7</sup>) et y répond à 90-95%. Mais que faire avec les 5-10% restant? Même si le recours à des contacts informels dans d'autres bibliothèques est une pratique courante, il semblait intéressant – et plus professionnel – de mieux les formaliser.

En 2005, un petit groupe (5 au total) de bibliothécaires<sup>8</sup>, répartis essentiellement en Suisse romande, accepte de tenter l'expérience. Un certain nombre de règles sont mis en place: la première est l'utilisation de SwissInfoDesk pour la transmission des questions-réponses, l'utilisateur ayant ainsi un interlocuteur unique, le nom de la bibliothèque répondueuse étant systématiquement mentionné. Gratuité du service, délai de réponse de 48 heures, complétude de la réponse sont autant de critères appliqués de manière plus que satisfaisante par les premiers partenaires. Lancé sous forme d'un test grandeur nature, le guichet virtuel voit son expérience prolongée avec l'appui de la direction de la Bibliothèque nationale en 2006. Une campagne marketing en Suisse et en Europe permet de faire

connaître cette prestation, et d'autres partenaires s'inscrivent sur la liste: les pôles thématiques commencent à prendre forme, la diversité linguistique est représentée aux niveaux francophone et germanophone. A l'heure actuelle, une vingtaine de partenaires répondent aux questions posées au guichet<sup>9</sup>.

L'adhésion au guichet ne comporte aucune obligation particulière (hormis celles énoncées précédemment), contractuelle ou financière, les bibliothèques étant libres d'accepter ou de refuser de répondre selon les moyens dont elles disposent. Une Charte a été rédigée afin de clarifier les relations entre les partenaires et la Bibliothèque nationale, et d'explicitier les différentes procédures<sup>10</sup>.

### Le Guichet virtuel sur la Suisse: enjeux et finalité

Plusieurs enjeux président au développement du guichet: *bibliothéconomiques, économiques, politiques*

#### Les enjeux d'ordre bibliothéconomique:

- Il participe à la formation continue des bibliothécaires;
- Il permet de comparer les services de référence des bibliothèques (méthode du benchmarking) et de créer ainsi une émulation entre elles.

#### Les enjeux d'ordre économique:

- Les ressources documentaires sont optimisées;
- Les questions posées permettent d'orienter les bibliothèques en matière de demande et de besoins des usagers: meilleur équilibre des collections; meilleure gestion des budgets.

#### Les enjeux d'ordre politique:

- Il rassemble des ressources d'information hétérogènes sur un territoire, avec l'objectif de les proposer aux usagers grâce à une interface unique;
- Il permet de répartir plus efficacement le travail entre bibliothèques;
- Il participe à la promotion des bibliothèques en faisant connaître leurs ressources;
- L'utilisateur profite d'une offre documentaire élargie;
- Il promeut l'idée de réseau documentaire.

3 Le Guichet virtuel sur la Suisse est accessible en allemand, français, italien et anglais

4 Quelques statistiques concernant le guichet (année 2006):

– Types d'usagers: personnes privées (49%); étudiants (23%); institutions (22%); éditeurs (4%)...

– Provenance des questions: Suisse (55%); étranger (45%)

– Ce qui est demandé: bibliographies (24%); localisations (18%); textes (18%); adresses (14%); biographies (6%); faits (8%)...

– Temps passé: à la BN et pour les partenaires, une moyenne de 30 ms à 45 ms par question.

5 Page d'accueil de SwissInfoDesk: <http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=fr>

6 plus de 2500 liens constitue ce répertoire

7 Pour contacter la BN: [info@nb.admin.ch](mailto:info@nb.admin.ch)  
Formulaire de demande de recherche: <http://ead.nb.admin.ch/web/forms/sid/form-fr.html>

8 Bibliothèque nationale suisse; Bibliothèque de l'EPFL à Lausanne; Bibliothèque SES, Unimail Genève; Bibliothèque de Genève; Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel

9 Liste de partenaires actuels du Guichet sur la Suisse: <http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/01142/index.html?lang=fr>

10 Charte du Guichet virtuel sur la Suisse consultable sur la page: <http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/01142/index.html?lang=fr>

## En conclusion

L'expérience du Guichet virtuel sur la Suisse est positive. Son développement dépend en grande partie des nouveaux partenaires qui viendront s'ajouter à ceux existant, afin de couvrir un plus large champ thématique.

La réussite d'un tel projet repose également sur un aspect marketing important: marketing auprès des bibliothèques et services d'information, marketing auprès des usagers potentiels.

La présence accrue des bibliothèques sur le Web constitue un enjeu en soi, un enjeu en partie relevé avec des services et prestations en ligne.

contact:

jean-philippe.accart@nb.admin.ch

## ABSTRACTS

**Die virtuelle Auskunft über die Schweiz: Kompetenzen und Ressourcen hervorheben**  
Die virtuelle Auskunft, welche Fragen zur Schweiz online beantwortet, ist eine relativ neue Dienstleistung. Sie wurde im Februar 2005 eingeführt. Ähnliche Dienstleistungen werden weltweit mit mehr oder weniger Erfolg angeboten. Wozu wurde eine solche Dienstleistung entwickelt? Wie funktioniert sie? Welche Herausforderungen sind damit verbunden und was ist ihr Zweck? Entspricht sie einem echten Bedürfnis? Nach zwei Jahren ist es Zeit, eine erste Bilanz zu ziehen.

**Lo Sportello virtuale sulla Svizzera: valorizzare le competenze e le risorse**  
L'esperienza dello sportello virtuale sulla Svizzera – che mira a rispondere in linea ad ogni tipo di domanda sulla Svizzera – è recente. La sua creazione risale a febbraio 2005. Delle esperienze simili sono state fatte un po' dappertutto nel mondo con più o meno successo. Perché aver creato un servizio tale? Come funziona? Quali sono gli scopi, la finalità? Ne abbiamo veramente bisogno? Il momento è venuto di fare un primo bilancio dopo due anni di funzionamento.

# Swiss-lib, la liste de discussion des professionnels de l'information documentaire helvétiques: huit ans déjà!

Alexandre Carrard

Spécialiste HES en information et documentation

Bibliothèque centrale du Pouvoir judiciaire de Genève

Comodérateur de Swiss-lib entre octobre 2004 et janvier 2007

Swiss-lib (<http://lists.switch.ch/mailman/listinfo/swiss-lib>) est la liste de discussion suisse destinée aux professionnels de l'information documentaire (bibliothécaires, documentalistes, archivistes). Cette newsletter, restructurée complètement au début de l'année 1999 sous l'égide de la filière information et documentation de la Haute école de gestion de Genève (HEG) (<http://www.hesge.ch/heg/>), est hébergée par le Swiss Academic and Research Network (SWITCH) (<http://www.switch.ch/>) et gérée par le logiciel Mailman.

Avant cette restructuration, notre liste de discussion n'était pas modérée et était réservée à un nombre restreint

d'utilisateurs qui l'avaient créée pour leur usage uniquement.

Swiss-lib est actuellement modérée par Michel Gorin ([michel.gorin@hesge.ch](mailto:michel.gorin@hesge.ch)), chargé d'enseignement HES de la filière information et documentation et par son assistante Joëlle Frydig ([moderatrice@gmail.com](mailto:moderatrice@gmail.com)).

La liste de discussion comptait 756 abonné(e)s en avril 2001. En date du 14 mars 2007, leur nombre est passé à 3465 usagers.

Les abonné(e)s proviennent surtout de Suisse romande, mais les Alémaniques adhèrent de plus en plus massivement. Swiss-lib compte en outre des utilisateurs en provenance de l'étranger, principalement de pays limitrophes comme la France, l'Allemagne et l'Autriche.

Chacun peut s'inscrire gratuitement sur Swiss-lib par le biais de son adresse électronique en se rendant sur la page Web <http://lists.switch.ch/mailman/listinfo/swiss-lib> après avoir pris connaissance de la charte des utili-

sateurs (<http://www.hesge.ch/heg/vous-etes/swisslib.asp>) en version française ou allemande. Depuis 2006, l'accès aux archives de Swiss-lib (<http://lists.switch.ch/mailman/listinfo/swiss-lib>) est uniquement réservé aux abonnés afin d'éviter une *googleisation* des messages.

Il n'est pas nécessaire d'être abonné à Swiss-lib pour envoyer un courriel sur notre liste de discussion. Il suffit pour cela d'adresser son annonce à la modération ([swiss-lib@switch.ch](mailto:swiss-lib@switch.ch)) qui la diffusera ou non en respect avec la netiquette de la charte des utilisateurs.

Les sujets abordés sur notre liste de discussion sont en rapport avec l'information documentaire au sens large du terme: actualité professionnelle (congrès, conférences, expositions, etc.), offres et recherches d'emploi, échanges d'expériences, recherche d'information, dons d'ouvrages, etc.

Le rôle tenu par la modération, qui n'intervient jamais directement sur le