



IFLA
2005
OSLO

World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council

"Libraries - A voyage of discovery"

August 14th - 18th 2005, Oslo, Norway

Conference Programme:

<http://www.ifla.org/IV/ifla71/Programme.htm>

27 May 2005

Code Number:

030-F

Meeting:

75 Reference and Information Services

Une question sur la Suisse ? : SwissInfoDesk

Jean-Philippe Accart

Bibliothèque nationale suisse -

Schweizerische Landesbibliothek

Centre d'information (IZ) Helvetica

Hallwylstrasse 15

3003 Berne - SUISSE

Tel. : ++41/ (0)313 235 848

Fax : ++41/ (0)313 228 408

Email : Jean-Philippe.Accart@slb.admin.ch

Site Web : <http://www.snl.ch/>

SwissInfoDesk : <http://www.swissinfodesk.ch>

Vers la référence virtuelle

« Le but dernier des bibliothèques est toujours d'amener l'ouvrage ou le renseignement désiré dans les mains de celui qui le cherche. »

Rapport de la Bibliothèque nationale suisse, 28 (1928), p. 7

« La Bibliothèque nationale suisse est la première ressource documentaire au monde pour la connaissance et la compréhension de la Suisse et de sa population. Sa priorité est de rendre accessibles ses diverses collections à toutes et à tous en Suisse et à l'étranger ».

Jean-Frédéric Jauslin et Marie-Christine Doffey, *La stratégie de la Bibliothèque nationale pour la période 2003-2006*, in 89^e Rapport annuel 2002, p. 21.

Afin d'exploiter au mieux leurs collections et de remplir leur mission d'information du public, les bibliothèques ont très tôt mis en place des services de renseignement au public. Sous des appellations diverses et évoluant avec le temps, les modes et les services offerts (salle des catalogues, bureau de renseignement...), les services que nous connaissons actuellement sont dit services de référence, traduction littérale de l'anglais « Reference Service » ou « Reference Work ». Ils délivrent généralement, comme leur nom l'indique, des renseignements bibliographiques à partir de références de documents. Avec l'arrivée d'Internet, ces services proposent des « guichets virtuels d'information » et répondent aux questions des usagers envoyées grâce à un formulaire en ligne. Les services de référence sont donc à la fois disponibles sur place et à distance et fournissent des informations très appréciables au public. Les « bibliothécaires de référence » (« Reference Librarians ») doivent remplir des conditions particulières pour fournir cette mission d'accueil, d'information et d'orientation et accomplir leur rôle de « chercheur ».

Cette évolution est également le fruit d'un processus de réorganisation et d'innovation qui tire son origine de la Loi sur Bibliothèque nationale votée en 1992 : celle-ci prévoit de mieux intégrer la BN au monde de la recherche scientifique, de l'éducation et de l'économie, tout en tenant compte des nouveaux médias et des nouvelles techniques de communication.

Nous nous attacherons plus particulièrement à décrire l'activité du Service de recherche Helvetica car il est le prolongement de ce que fut le Bureau de renseignements créé en même temps que le Catalogue collectif suisse en 1928.

Le Service de recherche Helvetica

Les besoins des usagers en matière de recherche d'information sur la Suisse sont multiples et proviennent aussi bien de citoyens helvétiques établis en Suisse que hors de Suisse ou de personnes intéressées par la Suisse ¹. La particularité de la Bibliothèque nationale suisse est d'offrir ses services et ses prestations à tout type d'utilisateur et non pas de restreindre l'accès à un public de chercheurs ou d'universitaires. Des spécialistes de l'information documentaire ont donc été recrutés pour pouvoir répondre aux demandes et offrir un service de la meilleure qualité possible en termes d'informations ou de documents fournis, de sources d'orientation dans des délais courts (entre 24 h et 36 h selon la difficulté). Certaines demandes nécessitant du temps, une prestation payante est proposée ², avec la possibilité offerte de bénéficier de l'aide d'un bibliothécaire (« Lend a Librarian »). Cependant, 95 % des recherches le sont à titre gratuit sur les quelque 700 recherches effectuées en 2004 ³.

¹ Les demandes de recherche proviennent à 60% de Suisse, 20% d'Europe et 20% hors Europe (chiffres 2004).

² Les trente premières minutes sont gratuites, ensuite 20 francs CHF sont facturés par 15 minutes de recherche ; les personnes en formation bénéficient du demi-tarif.

³ Chiffres « Statistiques Section Service aux usagers », Bibliothèque nationale suisse. Décembre 2004.

Les domaines d'excellence de ce service - à l'intérieur du thème très global que constitue la Suisse - sont l'histoire, la géographie, la politique, la culture, les personnages célèbres...

Pour répondre aux demandes, le service de recherche a accès à l'ensemble des collections de la Bibliothèque nationale ⁴, aux Archives littéraires suisses ⁵ et au Cabinet des Estampes ⁶.

Cependant, afin d'élargir le champ des possibilités de recherche, le guichet de référence virtuel ⁷, SwissInfoDesk, a été mis en place en 2003.

Une question sur la Suisse ? : SwissInfoDesk ⁸

A l'image d'autres répertoires de bibliothèques (nationales, universitaires ou publiques), SwissInfoDesk est à la fois un portail d'information intégré au site de la Bibliothèque nationale ⁹ avec un répertoire de signets, et également le lien virtuel qui permet à tout usager de pouvoir formuler une question sur la Suisse grâce à un formulaire en ligne.

Un portail d'information : structure et organisation

Afin de faciliter la recherche, douze thématiques générales ont été dégagées. Elles correspondent aux questions les plus demandées sur :

- la géographie ;
- l'histoire ;
- l'économie ;
- la politique ;
- le droit ;

⁴ Soit (chiffres décembre 2004) :

- 2.651.261 monographies ;
- 9742 titres de périodiques vivants ;
- 358.627 documents graphiques ;
- 57.376 partitions musicales ;
- 11.970 microforms et cédéroms ;
- 13.141 documents audiovisuels...

⁵ Les Archives littéraires suisses (ALS) ont été créées en 1989, suite au legs de l'écrivain Friedrich Dürrenmatt, et intégrées à la Bibliothèque nationale en 1991. Les ALS rassemblent des documents ayant trait à la littérature des quatre régions linguistiques de la Suisse, allemande, française, italienne et romanche, en insistant tout particulièrement sur le 20e siècle : on y trouve parmi les 120 fonds archivés ceux de Corinna Bille, Blaise Cendrars, Jacques Chessex, Albert Einstein, Herman Hesse, Patricia Highsmith ou Anne-Marie Schwarzenbach...

⁶ Le Cabinet des estampes de la Bibliothèque nationale suisse contient une vaste collection d'[estampes](#) du XVIIe au XXe siècle, une collection de [photographies](#) allant des prises de vues aux daguerréotypes du milieu du XIXe siècle jusqu'aux photographies d'agences d'aujourd'hui, une collection de [cartes postales](#) et une collection d'[affiches](#)

⁷ Qu'est-ce qu'un guichet virtuel d'information ? : basé sur la technologie du Web et donc accessible à tout usager en tout lieu et à tout moment de la journée, un guichet virtuel d'information comporte généralement un répertoire de liens qui permet d'effectuer une première recherche, et un formulaire de demande de recherche pour l'approfondir. L'utilisateur reçoit une réponse à sa demande par e-mail de la bibliothèque ou du service en charge du guichet d'information. Que la réponse provienne d'une toute autre bibliothèque - car spécialisée dans le domaine concerné - n'intéresse pas l'utilisateur, puisque ce qui importe pour lui est de recevoir une réponse à sa question

⁸ Adresse URL SwissInfoDesk : <http://www.snl.admin.ch/swissinfodesk/>

⁹ Adresse URL de la Bibliothèque nationale suisse : <http://www.snl.ch>

- la culture et les langues ;
- l'éducation et la recherche ,
- les médias ;
- le sport.

D'autres catégories sont plus générales :

- les portails ;
- les photos ;
- les listes d'adresses et les calendriers.

Chaque catégorie est divisée en sous-thèmes (la catégorie « Politique » comprend douze sous-thèmes parmi lesquels le système politique suisse ou la Confédération suisse). Chaque sous-thème comprend les liens les plus pertinents sur le sujet choisi. Les spécialistes de l'information en charge de la sélection choisissent les sites en fonction de plusieurs critères :

- les critères de forme :
 - o identification de l'auteur : coordonnées, spécialiste de la discipline, crédibilité ;
 - o objectif du site : officiel, informatif, commercial (les sites officiels sont privilégiés) ;
 - o identification du public visé ;
 - o facilité et rapidité de navigation avec visibilité constante du menu.
- les critères de fond :
 - o quantité d'informations contenues ;
 - o accessibilité des documents : résumé, texte intégral ;
 - o qualité d'information : contenu adapté au thème ;
 - o information prouvée, impartiale ;
 - o validation de l'information par un comité éditorial ou par des experts ; par des sources clairement indiquées ; par une bibliographie complète, précise et actualisée ;
 - o liens vers d'autres sources valides et pertinentes ;
 - o interactivité : possibilité, pour le lecteur, de se mettre en contact avec l'auteur par liste de discussion, forum ou courriel.

Suite à la sélection, un commentaire bref du site choisi est rédigé afin d'informer et de guider le lecteur dans sa recherche. Ce commentaire a une forme équivalente selon les sites.

Exemple des sites répertoriés dans le thème « Politique », sous-thème « Système politique suisse »

Statistique suisse : Politique

Un site officiel de l'Office fédéral de la statistique.

www.ch.ch

Ce site est une plate-forme d'orientation qui vous guide vers les administrations suisses de tous les niveaux. Il est mis à disposition par la Confédération, les cantons et les communes.

Confoederatio Helvetica : La structure politique de la Suisse

Cette partie du site des autorités fédérales suisses est dédiée aux structures politiques du pays. Elle explique les trois niveaux du système politique suisse : la Confédération, les cantons et les communes, et offre une liste de liens sélectionnés.

Les droits politiques sur le plan fédéral

Rares sont les pays où le peuple participe autant à l'activité de l'Etat qu'en Suisse. Ce site officiel présente les instruments avec lesquels les citoyens et citoyennes suisses déterminent en dernière instance la législation suisse. Vous trouvez également tous les résultats des votations fédérales depuis 1848.

Répertoire des sites internet officiels du secteur public suisse

Si vous cherchez l'adresse d'une institution telle qu'une école, une firme ou un bureau de l'administration sur le plan fédéral, cantonal ou communal, vous le trouverez sur ce site. Il est géré par l'Institut de hautes études en administration publique IDHEAP à Lausanne.

La Suisse

Ce site officiel de l'Ambassade de Suisse à Paris offre un portrait de la Suisse en huit chapitres avec des aides pratiques pour votre voyage ou votre séjour en Suisse.

swisspolitics.org

swisspolitics.org est une plate-forme Internet qui permet d'accéder à de nombreuses nouvelles, bases de données et communautés sur la politique suisse. swisspolitics.org est une initiative signée swissinfo/Radio Suisse Internationale (SRI), une entreprise de SRG SSR idée suisse.

Une application logicielle permet de vérifier régulièrement les liens et les thèmes sont enrichis en continu.

Une particularité de SwissInfoDesk : l'aspect multilingue

La Suisse est un pays multilingue avec trois langues officielles : l'allemand (63,7 % de la population résidant en Suisse), le français (20,4%) et l'italien (6,5 %). Le romanche (0,5 %) fait également partie du paysage multilingue suisse¹⁰.

Afin de faciliter la recherche pour tout type d'utilisateur, le site est proposé en trois langues principalement (l'allemand, le français et l'anglais) avec une traduction également en italien pour la page d'accueil et une redirection vers les autres versions. Une difficulté est d'arriver à maintenir SwissInfoDesk dans les trois langues choisies,

¹⁰ Chiffres 2000 publiés par l'Office fédéral de la statistique (OFS) : <http://www.bfs.admin.ch>

avec une équivalence des sites, ce qui n'est pas toujours le cas (les sites italo-suisse sont peu nombreux). Chaque spécialiste responsable d'un thème doit travailler de manière simultanée dans les trois langues proposées, afin de l'enrichir de manière équivalente.

L'aspect multilingue de SwissInfoDesk est important à souligner, car il permet d'élargir la recherche d'information sur la Suisse de manière significative et de l'ouvrir à d'autres pays francophones, germanophones ou anglo-saxons.

A ce répertoire de signets s'ajoute la possibilité pour l'internaute de contacter directement le service de recherche de la Bibliothèque nationale soit en posant sa requête par email, soit en remplissant un formulaire en ligne qui permet de dégager des critères de recherche.

Zones à remplir par l'utilisateur sur le formulaire en ligne

1. Éléments d'information pour la recherche

Votre question (obligatoire)

But de la recherche

Mots-clé

1.4 Zone géographique concernée

1.5 Période concernée (par année de publication)

1.6 Langues : toutes ; Français ; Allemand ; Italien ; Espagnol ; Anglais ; Autres

1.7 Genre d'information souhaité : bibliographie ; biographie ; adresses ; photocopies..

1.8 [Service souhaité](#) : recherche gratuite, express, payante...

1.9 Montant que vous êtes disposé à payer (en CHF)

1.10 Délai de livraison (par ex. 15 mai 2005)

1.11 Livraison souhaitée par : téléphone, fax, email, courrier

1.12 Vos commentaires

2. Données personnelles

Le formulaire permet à l'utilisateur de poser sa question dans les langues officielles de la Confédération suisse déjà citées, mais également en anglais et en espagnol. La règle fixée est que la question recevra une réponse dans sa langue d'origine.

Les recherches en ligne

Comme il est possible de l'imaginer, les questions posées sont très diverses et parfois complexes¹¹. Elles demandent le plus souvent une recherche dans les collections de la BN, ou dans le répertoire SwissInfoDesk, ou sur Internet. Elles sont parfois orientées vers des spécialistes au sein de la BN, vers les Archives littéraires suisses ou le Cabinet des estampes.

¹¹ C'est généralement ce qui est constaté par la plupart des guichets virtuels existants, l'utilisateur n'ayant pas trouvé de réponse à sa question, il se tourne alors vers un guichet virtuel d'information.

Le soin, la précision apportées aux réponses font partie d'une démarche qualité inhérente à la politique générale de la Bibliothèque nationale.

Exemples de demandes posées par l'intermédiaire du guichet virtuel SwissInfoDesk :

- Existe-t-il une traduction française du „Reise in die Schweiz” de Goethe ? Cette traduction se trouve-t-elle dans une bibliothèque de Suisse romande?
- La BN possède-t-elle de la littérature et des illustrations sur la mode vestimentaire dans la Suisse du Moyen-Âge?
- Comment rechercher des arrêts du Tribunal fédéral concernant les questions de responsabilité en cas d'accidents de ski?

Le marketing de SwissInfoDesk

Début 2005, une campagne marketing a été lancée par le Service Communication-marketing de la Bibliothèque nationale qui a élaboré un communiqué de presse¹², afin d'informer les usagers potentiels de l'offre de prestations SwissInfoDesk. Cette campagne a touché la presse généraliste (les quotidiens suisses de langues française et allemande) ou spécialisée (en documentation, en informatique), les listes de diffusion professionnelles, les représentations suisses à l'étranger ou les ambassades étrangères en Suisse, les universités.

Cette campagne a également été menée en interne afin d'informer les collaborateurs directs de la BN.

Elle va se poursuivre par des présentations au Salon du Livre de Genève et au cours d'autres manifestations.

¹² Texte du communiqué de presse SwissInfoDesk :

Des questions sur la Suisse ? : SwissInfoDesk

SwissInfoDesk est un service offert par la Bibliothèque nationale suisse. Il facilite la recherche d'informations pertinentes sur la Suisse sur Internet. Il consiste en une liste thématique de liens en trois langues.

Les spécialistes de l'information de la Bibliothèque nationale suisse ont élaboré une liste de liens commentés sur la Suisse organisée par thème. La recherche se trouve facilitée grâce aux liens choisis. Les liens sont classés selon différents thèmes : géographie, économie, culture, langues, sport... et chaque site fait l'objet d'un commentaire bref.

Mis en service 2003 avec une version en anglais, SwissInfoDesk est maintenant disponible en allemand et en français.

En outre, le Centre d'Information Helvetica de la Bibliothèque nationale suisse répond en ligne à toute question sur la Suisse. Le formulaire électronique pour une demande de recherche se trouve sur la même page que SwissInfoDesk. Les demandes sont traitées dans un délai de 48 heures.

SwissInfoDesk : <http://www.sn.admin.ch/swissinfodesk/>

Quel avenir pour SwissInfoDesk ? : coopération et collaboration

Bien que la Bibliothèque nationale suisse possède des collections et des ressources uniques sur la Suisse, il est évident que l'avenir de la SwissInfoDesk dépend de coopérations et collaborations futures en Suisse¹³ et hors de Suisse. Les bénéfices attendus de la coopération sont de trois ordres, bibliothéconomiques, économiques, politiques :

- au plan bibliothéconomique :

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

- au plan 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 ;

- au plan politique :

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

La réflexion se porte également vers la participation à des réseaux internationaux. La Bibliothèque nationale suisse a été ainsi une des premières à collaborer au réseau de référence virtuelle d'OCLC (Online Computer Library Center¹⁴), QuestionPoint¹⁵ qui rassemble une centaine d'institutions et de bibliothèques nationales sur tous les continents. Cette collaboration est en cours d'évaluation.

En conclusion générale, on ne peut que noter l'adaptation constante des prestations offertes par la Bibliothèque nationale suisse aux bibliothèques partenaires (en premier lieu par la mise en place du Catalogue collectif suisse) et à ses usagers (avec SwissInfoDesk notamment, parmi d'autres services), l'objectif principal étant de fournir un renseignement de qualité : localisation de documents pour le prêt entre bibliothèques ; orientation vers d'autres sources d'information suisses ; recherches documentaires ; guichet virtuel.

Ainsi la recherche d'information, bibliothéconomique au départ, s'est ensuite développée pour répondre aux besoins des usagers, renforcée par les moyens offerts par la technologie actuelle. Nul doute que les bibliothèques et les bibliothécaires sont

¹³ Il existe quelque 600 bibliothèques en Suisse (universitaires, cantonales, publiques...).

¹⁴ <http://www.oclc.org>

¹⁵ <http://www.oclc.org/questionpoint/>

les mieux armés pour répondre au défi que représentent les technologies actuelles en matière de recherche d'information sur les réseaux.