arbido

2007/2 New Library World – Was gibt es Neues in den schweizerischen Bibliotheken?

Accart Jean-Philippe,

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

L'expérience du Guichet virtuel sur la Suisse (Page d'accueil du Guichet virtuel sur la Suisse: *http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/01142/index.html?lang=fr*) – 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 (Pour des exemples de guichets de référence virtuels étrangers, voir: *http://www.accart.nom.fr/Dossi...*). 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 dessiner 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'usager 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 deman- de 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'usager: 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. La Suisse, même si son territoire est modeste, est un des pays au monde les mieux doté 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[Le Guichet virtuel sur la Suisse est accessible en allemand, français, italien et anglais.].

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 Etats-Unis, exemple extrême: aux Etats-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[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.].

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), SwissInfoDesk[1], créé en 2003, qui est à la fois un guichet à distance et un répertoire de liens pertinents sur la Suisse[2]. Chaque jour, le Service information au public de la BN reçoit des questions (principalement par courriel ou via son formulaire en ligne[3]) 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[Bibliothèque nationale suisse; Bibliothèque de l'EPFL à Lausanne; Bibliothèque SES, Unimail Genève; Bibliothèque de Genève; Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel.], 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'usager ayant ainsi un interlocuteur unique, le nom de la bibliothèque répondeuse 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[Liste de partenaires actuels du Guichet sur la Suisse: http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/01142/index.html?lang=fr].

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'expliciter les différentes procédures[Charte du Guichet virtuel sur la Suisse consultable sur la page: http://www.nb.admin.ch/slb/die...].

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’usager profite d’une offre documentaire élargie;

– Il promeut l’idée de réseau documentaire.

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.

1 Page d’accueil de SwissInfoDesk: http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=fr.

2 Plus de 2500 liens constitue ce répertoire.

3 Pour contacter la BN: info@nb.admin.ch Formulaire de demande de recherche: http://ead.nb.admin.ch/web/forms/sid/form-fr.html.

Jean-Philippe Accart

directeur des études du Master ALIS des Universités de Berne et Lausanne, chargé de recherche à Bibliothèques et Archives de la Ville de Lausanne

Abstract

Deutsch
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.

Italiano
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.