

Du Catalogue collectif suisse à SwissInfoDesk

Il est peu de dire que les supports actuels de diffusion de l'information ont modifié en profondeur les outils de travail dans les bibliothèques et les comportements des usagers face à l'information : en l'espace d'une quinzaine d'années, les cartes des fichiers ont vu leurs données reprises sur les catalogues en ligne, les répertoires bibliographiques papier ont été transférés dans des bases de données en texte intégral, Internet a permis la consultation de millions (voire de milliards) de données.

Jean-Philippe Accart

Bibliothèque nationale suisse
Jean-Philippe.Accart@slb.admin.ch

Les avantages sont considérables, à la fois pour le spécialiste de l'information, mais aussi pour l'utilisateur. Le Catalogue collectif suisse (CCS), qui rassemble les doubles des notices bibliographiques des ouvrages étrangers détenus par les bibliothèques suisses – soit 5,2 millions de fiches désormais microfilmées –, est l'exemple-type d'une aventure collective qui a rassemblé pendant quelque soixante-dix années les efforts de nombreux bibliothécaires autour d'un objectif commun : faire connaître et permettre la localisation de leurs fonds en Suisse.

Cette aventure se termine en partie, mais laisse la place à un autre défi : la référence virtuelle. Intégré dès l'origine au sein du CCS, un « bureau de renseignements » s'est mué au cours des années en un Centre d'information Helvetica dédié à la diffusion de l'information sous toutes ses formes pour l'utilisateur : services traditionnels sur place à la Bibliothèque nationale (renseignements, information, orientation, consultation), et, depuis 2003, offre du service de référence virtuel SwissInfoDesk, avec un répertoire de liens sur la Suisse et un formulaire de demande en ligne.

Il apparaît indispensable, à l'heure d'Internet, d'offrir une information à distance de qualité qui complète ce

que peut trouver l'utilisateur sur place. Le rôle du bibliothécaire de référence subit une égale transformation, s'adaptant en continu à ces nouvelles formes de diffusion de l'information.

Avant d'aborder ces nouveaux services, voyons de plus près l'histoire du Catalogue collectif suisse, fruit d'une volonté politique qui date de la fin du XVIII^e siècle.

Le Catalogue collectif suisse

C'est l'histoire d'une « *conquête magnifique*¹ » : « *Votre fichier suisse est une merveille... Il suffit qu'une bibliothèque du pays possède un ouvrage pour qu'on puisse le faire venir en prêt. C'est une conquête magnifique*². »

Rassembler les ressources bibliographiques n'est pas une idée récente en Suisse, et c'est ce qui en fait toute l'originalité. Dès 1799, l'idée d'un catalogue collectif suisse est évoquée par Philippe Albert Stapfer, ministre des Arts et des Sciences auprès de la République helvétique.

1. Cité par Béatrice Mettraux, « Le Catalogue collectif suisse ou l'histoire d'une "conquête magnifique" », 1895-1995, *Le livre du Centenaire*, 1995, p. 131-142.

2. Lettre d'un savant à la Bibliothèque nationale, à propos du Catalogue général.

Titulaire d'un mastère en sciences de l'information, **Jean-Philippe Accart** est actuellement responsable du domaine « Prestations de recherche » au Centre d'information Helvetica de la Bibliothèque nationale suisse. Il est coauteur du *Métier de documentaliste* (Éd. du Cercle de la librairie, 2003) et a collaboré à Knowledge Management : Libraries and Librarians taking up the Challenge (K.G. Saur, 2004). Il a publié de nombreux articles dans les revues professionnelles, dont le BBF, et sur son site web personnel.

Mais c'est en 1919 que Marcel Godet, directeur de la Bibliothèque nationale suisse, présente au Conseil fédéral un projet pour la création d'un catalogue collectif qui regrouperait les publications étrangères possédées par les bibliothèques suisses. En 1927, le Conseil fédéral débloque les crédits nécessaires et, le 15 juillet 1928, le Catalogue général des bibliothèques suisses et bureau de renseignements est inauguré.

C'est un mouvement général qui touche les bibliothèques à cette époque pour créer des catalogues collectifs : ceux des Pays-Bas (Nederlandse Centrale Catalogus, 1920), de la Hongrie (Central Catalogue, 1924), du Danemark (Danish Union Catalogue, 1926), du Pays de Galles (Regional Libraries System for Wales, 1929), de la Grande-Bretagne (London Union Catalogue, 1929 et National Union Catalogue, 1932) sont contemporains du Catalogue collectif suisse. Seuls l'Allemagne (Frankfurter Sammelkatalog, 1891) et les États-Unis (National Union Catalog, 1901 et California Union Catalog, 1909) les ont précédés. Ce mouvement s'explique certainement par l'internationalisation de la documentation et des bibliothèques encouragée par des pionniers de la documentation tels que Paul Otlet ou Henri Lafontaine qui ont créé, dès la fin du XIX^e siècle, l'Institut international de bibliographie (IIB).

Dès 1929, 89 bibliothèques envoient régulièrement le double de leurs fiches au CCS : 11 743 titres sont annoncés. En 1945, le Catalogue général devient le Catalogue collectif suisse³. Sa gestion relève de l'Asso-

ciation des bibliothécaires et non pas de la Bibliothèque nationale. Entre 1961 et 1970, le Catalogue s'enrichit de 3 millions de fiches et, en 1975, 60 000 demandes de localisation ont été faites.

Le Catalogue collectif suisse répond alors à un réel besoin et facilite grandement le prêt interbibliothèques entre les différents cantons suisses. Il emploie, au fil des ans, plusieurs dizaines de personnes, et nombre de bibliothécaires de la Bibliothèque nationale ont été formés au CCS⁴. Pour stocker ces millions de fiches (soit plusieurs milliers de tiroirs), des kardex automatisés ont été acquis, qui remplissent plusieurs pièces du rez-de-chaussée de la Bibliothèque nationale. Cette organisation quasi parfaite semblait immuable et l'accroissement du Catalogue paraissait ne pas avoir de fin. Mais, en 1977, la bibliothèque de l'École polytechnique fédérale de Zurich, suivie par la Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne, commence à automatiser ses catalogues. Toutes deux continuent à envoyer le double de leurs fiches au CCS. Cette première vague de l'automatisation des bibliothèques est annonciatrice de l'informatisation que nous connaissons aujourd'hui.

En 1979, à la demande de l'Association des bibliothécaires suisses, le Catalogue collectif suisse devient partie intégrante de la Bibliothèque nationale. Dans les années 1980 qui voient l'arrivée en force de l'informatique dans les bibliothèques – et notamment la connexion à des bases de données en ligne grâce aux serveurs d'information tels que Dialog aux États-Unis ou Télésystèmes Questel en France –, l'activité du CCS subit une baisse sérieuse. La plupart des bibliothèques créent leurs propres catalogues collectifs sous forme de réseaux régionaux et ont de moins en

moins recours au CCS : son catalogue sur fiches ne représente plus qu'une petite partie des données existant en Suisse.

Les demandes de localisation baissent. Parallèlement, les collaborateurs du CCS accèdent à partir de 1991 à tous les réseaux régionaux de Suisse et, depuis 1994, à Internet, ce qui leur permet d'offrir un service supplémentaire à certaines bibliothèques n'ayant pas les moyens d'y accéder.

La situation évolue fortement dès 1995 : la décision est prise de microfilmer les 5,2 millions de fiches que contient alors le CCS. La Bibliothèque nationale suisse va être complètement rénovée en 2000 et il est alors prévu de stocker à l'extérieur de la ville de Berne les kardex automatisés qui n'auront plus leur raison d'être et sont très encombrants. À partir de 1999, les demandes de localisation chutent de manière sensible. La raison en est la création de catalogues collectifs en ligne, tels que Rero (Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale, avec 3 millions de références), IDS (Informationsverbund Deutschschweiz avec 6 millions de références), CHVK (Schweizer Virtueller Katalog, métacatalogue comprenant plus de 9 millions de références⁵) et la possibilité de commander les ouvrages en ligne.

La question de la numérisation du Catalogue et de sa mise en ligne a été plusieurs fois soulevée et a fait l'objet d'évaluations, mais cette solution présente de nombreux inconvénients à la fois financiers (le coût était prohibitif) et techniques (toutes les fiches ne sont pas lisibles par un scanner car elles comprennent des données parfois difficilement déchiffrables). Les microfilms se sont avérés être la meilleure solution, en termes de conservation, de manipulation et d'usage et bien sûr de coût. Fin 2004, le nombre total de demandes de localisation s'élève à 7 000⁶, et quatre bibliothé-

3. Renseignements et informations sur le CCS sont consultables à l'adresse :

http://www.snl.admin.ch/ff/fuehr/gk_index.htm

4. En 2005, le CCS continue à recevoir des stagiaires bibliothécaires.

5. Chiffres 2005.

6. Chiffres tirés de *Statistiques Section Service aux usagers*, Bibliothèque nationale suisse, décembre 2004. En 1975, le nombre de localisations était de 60 000.

caires travaillent dans ce service à temps partiel.

Fruit de la coopération bibliothéconomique entre 370 bibliothèques participantes, outil majeur du prêt interbibliothèques en Suisse pendant plusieurs décennies, le Catalogue collectif suisse n'a pu faire face à la concurrence des catalogues en ligne plus performants et répond à dix fois moins de demandes de localisation qu'en 1994. Aujourd'hui, les 5,2 millions de fiches sont entièrement microfilmés. Objet patrimonial, il est le témoin d'une époque et fait partie intégrante de la Bibliothèque nationale. L'informatisation ayant pris le pas sur lui, les collaborateurs du CCS s'orientent vers de nouvelles tâches, de l'accueil du public à l'offre de prestations documentaires en ligne au sein du Centre d'information Helvetica.

En conclusion, même si les demandes de localisation ont fortement chuté ces dernières années, le CCS remplit toujours sa mission de dernier recours ou d'aide à la recherche bibliographique pour les bibliothèques suisses. Il reste un instrument du prêt interbibliothèques parmi d'autres instruments, le service rendu aux bibliothèques et aux usagers étant la base fondatrice de cet outil bibliothéconomique.

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 », 89^e Rapport annuel 2002, p. 21.

Composition du Catalogue collectif suisse

Système sur fiches classées selon différents critères, le CCS est composé de trois catalogues partiels de monographies :

- catalogue des personnes ;
- catalogue des publications anonymes, géographiques et des Bibles ;
- catalogue des publications de congrès.

En 1964, s'est ajouté le catalogue des publications russes.

Il ne contient pas de partitions musicales, de cartes géographiques, ni de thèses non publiées.

Circuit d'une demande de localisation*

Les collaborateurs du CCS localisent en Suisse et à l'étranger les monographies parues avant 2004. Les demandes arrivent par téléphone, fax, courrier, e-mail. Afin de vérifier les références, une première recherche est effectuée dans les catalogues suisses en ligne (Rero, IDS...), puis dans les microfilms du CCS. En cas de recherche infructueuse, les catalogues étrangers (KVK, Eureka, WorldCat, Sudoc...) sont interrogés afin de trouver une localisation ou une adresse. Une réponse est ainsi fournie dans les 24 h et 97 % des demandes sont localisés.

* Les informations pratiques se trouvent à l'adresse :
http://www.sn1.admin.ch/ff/fuehr/gk_index.htm

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 dits 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 sur un formulaire en ligne. Les ser-

vices de référence sont donc à la fois disponibles sur place et à distance et fournissent au public des informations très appréciables. Les « bibliothécaires de référence » (« *Reference Librarians* ») doivent satisfaire à des conditions particulières pour remplir cette mission d'accueil, d'information et d'orientation et accomplir des recherches.

Cette évolution est également le fruit d'un processus de réorganisation et d'innovation qui tire son origine de la loi sur la 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 ou hors de Suisse que de personnes intéressées par la Suisse⁷. La particularité de la Bibliothèque nationale suisse est d'offrir ses services et ses prestations à tout type d'utilisateur et de ne pas 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,

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

dans des délais courts (entre 24 h et 36 h selon la difficulté). Certaines demandes nécessitant du temps, une prestation payante est proposée⁸, avec la possibilité de bénéficier de l'aide d'un bibliothécaire (« *Lend a Librarian* »). Cependant, 95 % des 700 recherches effectuées en 2004 l'ont été à titre gratuit⁹.

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 nationale¹⁰, aux Archives littéraires suisses¹¹ et au Cabinet des estampes¹². Cependant, afin d'élargir le champ des possibilités de recherche, un guichet de référence virtuel¹³, SwissInfoDesk, a été mis en place en 2003.

8. 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.

9. Chiffres tirés de *Statistiques Section Service aux usagers*, Bibliothèque nationale suisse, décembre 2004.

10. Soit (chiffres décembre 2004) :

- 2 651 261 monographies ;
- 9 742 titres de périodiques vivants ;
- 358 627 documents graphiques ;
- 57 376 partitions musicales ;
- 11 970 microformes et cédéroms ;
- 13 141 documents audiovisuels...

11. 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 XX^e 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...

12. Le Cabinet des estampes de la Bibliothèque nationale suisse contient une vaste collection d'estampes du XVII^e au XX^e siècle, une collection de photographies allant des prises de vues au daguerréotype du milieu du XIX^e siècle jusqu'aux photographies d'agences d'aujourd'hui, une collection de cartes postales et une collection d'affiches.

13. 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

Une question sur la Suisse ? SwissInfoDesk

À l'image d'autres répertoires de bibliothèques (nationales, universitaires ou publiques), SwissInfoDesk¹⁴ est à la fois un portail d'information intégré au site de la Bibliothèque nationale¹⁵ 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, la culture et les langues, l'éducation et la recherche, les médias, le sport.

D'autres catégories sont plus générales et concernent 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

- identification de l'auteur : coordonnées, spécialiste de la discipline, crédibilité ;
- objectif du site : officiel, informatif,

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 tout autre bibliothèque – spécialisée dans le domaine concerné – n'intéresse pas l'utilisateur, puisque ce qui importe pour lui est de recevoir une réponse à sa question.

14. SwissInfoDesk :

<http://www.snl.admin.ch/swissinfodesk/>

15. Bibliothèque nationale suisse :

<http://www.snl.ch>

commercial (les sites officiels sont privilégiés) ;

- identification du public visé ;
- facilité et rapidité de navigation avec visibilité constante du menu.

Exemple de 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'État 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 votes fédéraux 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.

Les critères de fond

- quantité d'informations contenues ;
- accessibilité des documents : résumé, texte intégral ;
- qualité d'information : contenu adapté au thème ;
- information prouvée, impartiale ;
- validation de l'information par un comité éditorial ou par des experts ; par des sources clairement indiquées ; par une bibliographie complète, précise et actualisée ;
- liens vers d'autres sources valides et pertinentes ;
- 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 bref commentaire 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.

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 suisse¹⁶.

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, avec une équivalence des sites (ce qui n'est pas toujours le cas, les sites italo-suisse étant peu nombreux). Chaque spécialiste respon-

¹⁶. Chiffres 2000 publiés par l'Office fédéral de la statistique (OFS) : <http://www.bfs.admin.ch>

Formulaire en ligne

1. Éléments d'information pour la recherche

- 1.1 Votre question (obligatoire)
- 1.2 But de la recherche
- 1.3 Mots-clés
- 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, e-mail, courrier
- 1.12 Vos commentaires

2. Données personnelles

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

- Existe-t-il une traduction française de *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 ?

sable 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.

Outre l'accès à ce répertoire de signets, l'internaute a la possibilité de contacter directement le service de recherche de la Bibliothèque natio-

nale soit en posant sa requête par e-mail, soit en remplissant un formulaire en ligne qui permet de dégager des critères de recherche.

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 réponse sera faite dans la langue dans laquelle la question a été posée.

Les recherches en ligne

Comme il est possible de l'imaginer, les questions posées sont très diverses et parfois complexes¹⁷. 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.

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

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 presse¹⁸, afin d'informer les usagers potentiels de l'offre de prestations SwissInfoDesk.

¹⁷. 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.

¹⁸. 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.

.../...

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.

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 SwissInfoDesk dépend de coopérations et collaborations futures en Suisse¹⁹ et hors de Suisse. Les bénéfices attendus de la coopération sont de trois ordres, bibliothéconomiques, économiques, politiques.

Sur le plan bibliothéconomique, elle participe à la formation continue des bibliothécaires et elle permet de comparer les services de référence des bibliothèques (méthode du *benchmarking*) et de créer ainsi une émulation entre elles.

Sur le 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.

Sur le plan politique, elle rassemble des ressources d'information hétéro-

gènes 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 s'oriente 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 Center²⁰), QuestionPoint²¹ qui rassemble une centaine d'institutions et de bibliothèques nationales sur tous les continents. Cette collaboration est en cours d'évaluation.

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

SwissInfoDesk, le guichet virtuel de la Bibliothèque nationale, est appelé à se développer : un projet est à l'étude pour la création d'un réseau

de référence virtuel s'appuyant sur les partenaires intéressés. Des contacts sont en cours.

Mars 2005

BIBLIOGRAPHIE

BRUMMEL, Leedert ; **EGGER**, Eugen. – *Guide des catalogues collectifs et du prêt international*. – FIAB, La Haye : M. Nijhoff, 1961.

ESCHER, Hermann. – « Ein bibliothekarisches Sorgenkind: Der schweizerische Gesamtkatalog ». – Zürich: NZZ, 1927 (Separatum aus: Neue Zürcher Zeitung Nr. 1597 vom 24. Sept. 1927).

FARHAT, Jihad ; **GIRARD**, Luc. – « L'avenir des services de référence des bibliothèques universitaires ». – *Argus*, vol. 33, n° 2, automne 2004, p. 23-28.

GODET, Marcel. – *Mémoire concernant la création d'un catalogue général et d'un service de renseignements des bibliothèques suisses*. – Publications de l'Association des bibliothèques suisses, vol. VIII, 1927, p. 5.

Leitfaden des interbibliothekarischen Leihverkehrs, Red. : Schweizerischer Gesamtkatalog = Guide du prêt interbibliothèques, red. par le Catalogue collectif suisse. – Bern: Verband der Bibliotheken und der Bibliothekarinnen/Bibliothekare der Schweiz, 7^e éd. 1995.

LUTZ, Hans. – « Der Schweizer Gesamtkatalog: Vortrag, gehalten am Schweizer Bibliothekartag in Bern, 1. November 1931 ». – Thun: Steffen 1932 (Separatum aus: *Nachrichten der Vereinigung schweizerischer Bibliothekare = Nouvelles de l'Association des bibliothécaires suisses* N.F., No. 24., 1. April 1932, S. 166-172). – SLB-Signaturen: BP 56 (Periodikum); BAH LB 13 br (Separatum).

METTRAUX, Béatrice. – « Le Catalogue collectif suisse ou l'histoire d'une "conquête magnifique" ». – 1895-1995, *Le livre du Centenaire*, 1995. – p. 131-142.

Schweizerische Landesbibliothek, Schweizerischer Gesamtkatalog: Der interbibliothekarische Leihverkehr = Catalogue collectif suisse. Le prêt interbibliothèques. – Bern: Schweizerische Landesbibliothek, 1975. – SLB-Signaturen: N 135292; BAH Lb 16 br.

STAPFER, Philipp Albert. – « Ein amtlicher Bericht über die schweizerischen Bibliotheken aus der Zeit der Helvetik, Mitgeteilt von Hermann Escher ». – *Festschrift Gustav Binz, Oberbibliothekar der oeffentlichen Bibliothek der Universität Basel*, zum 70. Geburtstag am 16. Januar 1935, von Freunden und Fachgenossen dargebracht. – Basel: Schwabe 1935, S. 84-111.

.../... 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.

¹⁹. Il existe quelque 600 bibliothèques en Suisse (universitaires, cantonales, publiques...).

²⁰. <http://www.oclc.org>

²¹. <http://www.oclc.org/questionpoint/>