



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral de la culture OFC
Bibliothèque nationale suisse BN

1^{er} Congrès AIFBD

Au plus près des usagers : le développement de
SwissInfoDesk, guichet virtuel de la
Bibliothèque nationale suisse

Jean-Philippe Accart
jean-philippe.accart@nb.admin.ch

5 août 2008



La BN en bref : «*Tout sur la Suisse*»

<http://www.nb.admin.ch>

Une institution plus que centenaire (1895), gardienne des « *Helvetica* » :

- Un mandat légal
- Une équipe d'environ 150 personnes (110 temps plein)
- *Une devise* : « *Tout sur la Suisse* »



Le mandat légal de la BN

« La Bibliothèque nationale a pour mandat de collectionner, de répertorier, de conserver, de rendre accessible et *de faire connaître les informations* imprimées ou conservées sur d'autres supports que le papier, ayant un lien avec la Suisse. »

(Art. 2, alinéa 1er, Loi fédérale sur la Bibliothèque Nationale de 1992)



SwissInfoDesk : ***une réponse au Mandat légal***

- Création en 2003 par le service *Information au public* de la BN;
- Réponse à une demande grandissante du public en/hors Suisse pour obtenir des informations spécialisées sur le Web;
- Fonctionnement: contact direct avec des spécialistes (actuellement 8 collaborateurs); par une adresse de contact et un formulaire en ligne ; utilisation d'*Outlook* pour les transactions et l'archivage;
- *SwissInfoDesk* est également un Répertoire de 2500 liens sur la Suisse ;
- Utilisation : 120 demandes / mois ; augmentation de 26 % en 2007 ; 45 % des demandes hors Suisse.



Un développement de **SwissInfoDesk** : **le Guichet virtuel sur la Suisse**

-> Service de questions-réponses à l'échelle de la Suisse.

Pourquoi un Guichet virtuel sur la Suisse ?

- Diversité des ressources documentaires patrimoniales non exploitées.
- Dimension linguistique et proximité géographique, importance du nombre de bibliothèques et services d'information
- Mieux positionner la recherche documentaire sur Internet par rapport aux moteurs de recherche.



*Un développement de **SwissInfoDesk** : le Guichet virtuel sur la Suisse*

Le fonctionnement du Guichet virtuel sur la Suisse

- Souplesse et simplicité;
- Utilisation de la plate-forme **SwissInfoDesk** pour l'ensemble des transactions;
- La BN reçoit les questions, trouve la bibliothèque partenaire pour la réponse;
- La réponse est ensuite envoyée à l'utilisateur à partir de **SwissInfoDesk**;
- Mention du nom de la bibliothèque qui a répondu.



*Un développement de **SwissInfoDesk** :* **le Guichet virtuel sur la Suisse**

Le Guichet existe depuis 2005:

- 5 partenaires au début du projet;
- Actuellement, 24 partenaires qui couvrent tout le territoire;
- Répartition par pôles thématiques;
- Adhésion au Guichet: approbation de la Charte du Guichet, pas d'obligation financière.



*Un développement de **SwissInfoDesk** :* **le Guichet virtuel sur la Suisse**

Enjeux et finalité

1. Les enjeux d'ordre politique

- Il rassemble des ressources d'information hétérogènes sur un territoire : les propose aux usagers grâce à une interface unique;
- Répartition plus efficace du travail entre bibliothèques ;
- Promotion des bibliothèques en faisant connaître leurs ressources ;
- Offre documentaire élargie ;
- Promotion de l'idée de réseau documentaire.



*Un développement de **SwissInfoDesk** :* **le Guichet virtuel sur la Suisse**

Enjeux et finalité

2. Les enjeux d'ordre économique

- Les ressources documentaires sont mutualisées ;
- 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.



Un développement de **SwissInfoDesk** : **le Guichet virtuel sur la Suisse**

Enjeux et finalité

3. Les enjeux d'ordre bibliothéconomique

- Formation continue des bibliothécaires ;
- Comparaison des services de référence des bibliothèques (méthode du *benchmarking*) et création d'une émulation entre elles.



Un développement de **SwissInfoDesk** : le Guichet virtuel sur la Suisse

En conclusion (1)

- Expérience très positive.
- Développement : nouveaux partenariats afin de couvrir un champ thématique plus large.
- Aspect marketing important : auprès des bibliothèques et services d'information, 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 en ligne.



*Un développement de **SwissInfoDesk** : le Guichet virtuel sur la Suisse*

En conclusion (2)

- Les services de référence virtuels permettent de prolonger la relation de service avec l'utilisateur ;
 - La **relation de service** devient **virtuelle** ;
 - L'utilisateur trouve une **offre personnalisée**, il est en contact direct avec des professionnels de la recherche d'information.
- > Ce mode de contact virtuel est à développer pour aller à la rencontre des usagers, sur le Web.**