Zeitschrift: Arbido

Herausgeber: Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz

Band: 20 (2005)

Heft: 6

Inhaltsverzeichnis

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Siehe Rechtliche Hinweise.

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. Voir Informations légales.

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. See Legal notice.

Download PDF: 26.04.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

4 Impressum

Dossier «Virtuelle Portale / *Portails virtuels*»

5 Virtual Reference Services: Taking Up the Challenge in Swiss Libraries

7 Virtuelle, digitale bzw. elektronische Auskunft in deutschen Bibliotheken

9 Le Guichet du Savoir

11 Jubiläen als Auslöser dauerhafter Online-Angebote

13 DIB: Ein deutschsprachiger Bibliotheksservice sucht Schweizer Partner

15 Neue Herausforderungen der digitalen Auskunft

17 Bibliovalais.ch

19 Aufbau eines Subject Gateways für den Nachweis schweizerischer Online-Quellen

Informationskompetenz

21 SVD-ASD-Arbeitstagung 2005

Bibliotheken-Porträts

24 Stadtbibliothek Luzern

Kongress / *Congrès* BBS 2005

27 Kooperation – grenzenlos / *Coopération sans frontières*

Tour d'horizon

28 News + Tipps

Stelle

31 Stellenangebot / *Offre d'emploi*

Titelbild / *Couverture*

Cette photographie de la Bibliothèque nationale suisse à Berne a été prise durant la Nuit des Musées, le 18 mars dernier. Elle est l'illustration de couverture choisie car elle symbolise une porte d'accès vers le savoir dans un environnement virtuel: elle donne une impression d'irréalité avec ces différentes couleurs avec cependant des visiteurs bien réels qui pénètrent dans la bibliothèque à la recherche d'une information, d'un renseignement, d'un document. *Jean-Philippe Accart*

Les services d'information et de référence: l'avenir est virtuel

Jean-Philippe Accart
Rédacteur d'*Arbido*
pour l'ASD-SVD

Internet modifie en profondeur depuis quelques années le quotidien des spécialistes de l'information documentaire et il semble qu'il n'y ait plus de limites à cette vague technologique.

Tous les aspects du travail bibliothéconomique sont touchés et cela conduit à réfléchir de manière constante à ce que sera notre avenir, à l'évolution des services offerts et surtout à la captation d'un public de plus en plus volatile.

De cette réflexion sont nés des projets d'envergure: développement du travail en réseau, mise en place de consortia de bibliothèques, archivage et numérisation de documents, création de portails d'information en sont quelques exemples.

Mais qu'en est-il des services d'information et de référence?

◆

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 appelations 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.

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 au public des informations très appéciables.

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 «recherchiste».

◆

Mais dans ce cas précis également, la concurrence est rude, tant les habitudes de recherche d'information ont évolué avec Internet.

Offrir un service de référence virtuel est un premier pas, mais qui s'avère insuffisant par rapport à l'offre informationnelle des réseaux. Quelle solution peut être avancée?

Une réponse consiste dans la mise en place d'un réseau de services de référence, avec une répartition thématique des questions et un point d'entrée unique pour l'usager.

Les exemples en la matière sont nombreux: OCLC avec QuestionPoint (soit un réseau d'une centaine de bibliothèques nationales); *The OHIO Solution* qui dessert 11 millions de personnes et répond à 10 000 questions par mois; la New York Public Library avec 12 000 questions par mois.

En Europe, la tendance est similaire: le Guichet du Savoir à Lyon et la Deutsche Internetbibliothek sont des exemples intéressants.

En Suisse, le guichet virtuel de la Bibliothèque nationale, SwissInfoDesk, est