

**Zeitschrift:** Arbido  
**Herausgeber:** Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz  
**Band:** 20 (2005)  
**Heft:** 6

**Vorwort:** Les services d'information et de référence : l'avenir est virtuel  
**Autor:** Accart, Jean-Philippe

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. 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. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **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. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **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. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 07.02.2026

**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 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.

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 appréciées.

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».

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'utilisateur.

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





## Sie planen die neue Bibliothek – Ihre Liebe gilt den Medien

Unser Fach ist die Einrichtung,  
basierend auf langjähriger Erfahrung und  
grosser Auswahl.

Wir beraten Sie fachmännisch und setzen  
Ihre Wünsche um.

Kennen Sie unsere Checkliste?



ERBA AG, Bibliothekseinrichtungen  
Bahnhofstrasse 33, 8703 Erlenbach  
Tel. 01 912 00 70, Fax 01 911 04 96  
E-Mail: info@erba-ag.ch

4846

# TRIALOG

Dokumentations- und Organisationsberatung  
In der Unternehmensberatung die Spezialisten für  
Dokumentation, Bibliothek, Archiv/Schriftgutverwaltung

## Wissen speichern und nutzen.

## Wir wissen wie.

Trialog AG, Holbeinstr. 34, 8008 Zürich  
Tel. 01 261 33 44, Fax 01 261 33 77  
E-Mail: trialog@trialog.ch - Homepage: <http://www.trialog.ch>

appelé à se développer: un projet est à  
l'étude pour la création d'un réseau de ré-  
férence virtuel suisse s'appuyant sur les  
partenaires intéressés. Des contacts sont  
en cours. ■

### contact:

E-mail:  
[Jean-Philippe.Accart@slb.admin.ch](mailto:Jean-Philippe.Accart@slb.admin.ch)



## LeserInnenbriefe Courier des lecteurs

Arbido  
Büro Bulliard  
Daniel Leutenegger  
CH-1792 Cordast  
Fax: +41 (0)26 684 36 45  
E-Mail: [dlb@dreamteam.ch](mailto:dlb@dreamteam.ch)

## Impressum

Arbido N° 6/2005 – 20<sup>e</sup> année  
© Arbido ISSN 1420-102X

**Offizielle monatliche Revue**  
des Vereins Schweizerischer Archi-  
varinnen und Archivare (VSA),  
des Verbands der Bibliotheken und  
der Bibliothekarinnen/Bibliotheka-  
re der Schweiz (BBS) und der  
Schweizerischen Vereinigung für  
Dokumentation (SVD)

**Revue officielle mensuelle**  
de l'Association des Archivistes  
Suisses (AAS), l'Association des  
Bibliothèques et Bibliothécaires  
Suisses (BBS), l'Association Suisse  
de Documentation (ASD)

**Rivista ufficiale mensile**  
dell'Associazione degli Archivist  
Svizzeri (AAS), Associazione delle  
Biblioteche e delle Bibliotecarie  
e dei Bibliotecari Svizzeri (BBS),  
Associazione Svizzera di Documen-  
tazione (ASD)

**Websites der Verbände**  
BBS: [www.bbs.ch](http://www.bbs.ch)  
SVD-ASD: [www.svd-asd.org](http://www.svd-asd.org)  
VSA/AAS: [www.staluzern.ch/vsa/](http://www.staluzern.ch/vsa/)

**Chefredaktor – Rédacteur en chef**  
Daniel Leutenegger (dlb),  
Büro Bulliard, 1792 Cordast,  
Tel. 026 684 16 45, Fax 026 684 36 45,  
E-Mail: [dlb@dreamteam.ch](mailto:dlb@dreamteam.ch)

**Redaktorinnen BBS –  
Rédactrices BBS**

Nadja Böller (nb),  
Kornhausstrasse 49, 8037 Zürich,  
E-Mail: [nadja.boeller@hispeed.ch](mailto:nadja.boeller@hispeed.ch)

Sarah Gaffino (sg), Département  
audiovisuel, Bibliothèque de la  
Ville, Progrès 33, case postale,  
2303 La Chaux-de-Fonds,  
tél. 032 967 68 51,  
fax 032 968 67 58,  
E-mail: [sarah.gaffino@ne.ch](mailto:sarah.gaffino@ne.ch)

Danielle Mincio (dm), Bibliothèque  
cantonale et universitaire, Bâtiment  
central, 1015 Lausanne-Dorigny,  
tél. 021 692 47 83, fax 021 692 48 45,  
E-mail: [Danielle.Mincio@bcu.unil.ch](mailto:Danielle.Mincio@bcu.unil.ch)

**Redaktorinnen VSA –  
Rédactrices AAS**

Barbara Roth (br), Bibliothèque  
publique et universitaire,  
Promenade des Bastions, case pos-  
tale, 1211 Genève 4,  
tél. 022 418 28 00, fax 022 418 28 01,  
E-mail: [barbara.roth@bpu.ville-ge.ch](mailto:barbara.roth@bpu.ville-ge.ch)

Bärbel Förster (bf), Schweizerisches  
Bundesarchiv, Archivstrasse 24,  
3001 Bern, Tel. 031 324 10 96,  
Fax 031 322 78 23, E-Mail:  
[baerbel.foerster@bar.admin.ch](mailto:baerbel.foerster@bar.admin.ch)

**Redaktoren SVD –  
Rédacteurs ASD**

Jean-Philippe Accart (jpa),  
Bibliothèque nationale suisse,  
Centre d'information (IZ) Helvetica,  
Hallwylstrasse 15, 3003 Berne,  
tél. 031 323 58 48,

fax 031 322 84 08,  
E-mail:  
[Jean-Philippe.Accart@slb.admin.ch](mailto:Jean-Philippe.Accart@slb.admin.ch)  
Stephan Holländer (sth),  
Passwangstrasse 55, 4059 Basel,  
E-Mail: [hollaender@bluemail.ch](mailto:hollaender@bluemail.ch)

**Inserate, Stellenangebote,  
Beilagen – Annonces, offres  
d'emploi, encarts**

Stämpfli AG, Inseratenabteilung,  
Wölflistrasse 1, Postfach, 3001 Bern,  
Tel. 031 300 63 89, Fax 031 300 63 90  
E-Mail: [inserate@staempfli.com](mailto:inserate@staempfli.com)

**Abonnemente – Abonnements  
– Einzelnummern**

Stämpfli AG, Administration,  
Wölflistrasse 1, Postfach, 3001 Bern,  
Tel. 031 300 63 41, Fax 031 300 63 90  
E-Mail: [abonnemente@staempfli.com](mailto:abonnemente@staempfli.com)

10 Hefte – 10 n<sup>os</sup>; Fr. 110.– (im Mit-  
gliederbeitrag inbegriffen – Com-  
pris dans la cotisation des membres)  
Auslandsabonnemente –  
Abonnements étrangers: Fr. 130.–  
(inkl. Porto – frais de port inclus)  
Kündigung Arbido-Abo: November  
Einzelnummer: Fr. 15.– plus Porto  
und Verpackung

**Layout – Druck – Impression**  
Stämpfli AG, Wölflistrasse 1,  
Postfach, 3001 Bern

**Redaktionsschluss –  
Délai de rédaction:**

7-8/2005: 8. 6. 2005  
9/2005: 8. 8. 2005  
10/2005: 8. 9. 2005