

Zeitschrift:	Jahresbericht / Schweizerische Landesbibliothek = Rapport annuel / Bibliothèque nationale suisse
Herausgeber:	Schweizerische Landesbibliothek
Band:	90 (2003)
Artikel:	Nouveaux services de la Bibliothèque nationale suisse : Bilan et perspectives
Autor:	Rod, Jean-Marc
DOI:	https://doi.org/10.5169/seals-362149

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: 19.01.2026

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

Jean-Marc Rod, responsable de la section Services aux usagers

Nouveaux services de la Bibliothèque nationale suisse Bilan et perspectives

Considérations générales

Après deux années complètes d'exploitation des nouvelles salles publiques de la BN et la redéfinition des tâches du Centre d'Information Helvetica, il paraît opportun de faire le bilan des expériences faites, de mesurer l'adéquation des services proposés à nos usagers avec leurs attentes, et ce, qu'ils travaillent à la BN ou hors de nos murs, et de tirer quelques perspectives pour l'avenir.

Si l'on peut globalement admettre que les services mis à disposition de nos usagers dans nos locaux, tels qu'ils avaient été définis dans le cadre du projet Avanti¹ répondent aux attentes de nos usagers, des mesures d'adaptation sont nécessaires et de nouveaux développements doivent être envisagés.

A l'heure où la Bibliothèque nationale suisse peaufine la définition de sa stratégie à l'horizon 2010, où une démarche de gestion de la BN par mandat de prestations et budget global est engagée et où l'essor de la société de l'information provoque une réflexion fondamentale sur le rôle des bibliothèques, nous nous devons de nous remettre en cause. Certes, le client est roi mais la BN est-elle à même de satisfaire l'intégralité des besoins de ce souverain exigeant au temps du *New Public Management* et de la mesure de la qualité *Total Quality Management* ?

Il ne faut pas se leurrer, les économies que la Confédération s'est engagée à réaliser dans le cadre du frein à l'endettement vont aussi peser sur nos budgets et nous obliger à nous concentrer sur l'essentiel. Il s'agit donc de déterminer nos priorités dans le domaine des services au moyen notamment d'entretiens ciblés avec nos usagers dans le but de mieux cerner leurs besoins actuels et futurs et de trouver les moyens d'y répondre.

La spécificité de la Bibliothèque nationale suisse, bibliothèque patrimoniale et publique tout à la fois a été relevée par Madame Barbara Kräuchi dans son travail de diplôme intitulé :



*Qualitätsmanagement für Informationsdienstleistungen, Evaluation von Messinstrumenten und Umsetzungsplan für die Schweizerische Landesbibliothek*². Cette spécificité la met en concurrence avec la *Stadt- und Universitätsbibliothek* de Berne ainsi qu'avec la *Kornhausbibliothek* de même qu'avec les bibliothèques publiques et universitaires des différents cantons, entre autres.

La collaboration de la BN avec d'autres bibliothèques, universitaires notamment, est aussi un élément dont on doit tenir compte : le réseau BibliOpass, dans lequel la BN joue un rôle actif de coordination, la participation de la BN au Consortium suisse pour les publications électroniques en ligne, les discussions en cours avec les bibliothèques cantonales sur la gestion des publications électroniques sont autant d'éléments qui obligent aussi la BN à situer son offre de services dans une perspective globale mais qui se fonde sur nos compétences spécifiques et l'avantage concurrentiel que nous procure l'exhaustivité de nos fonds d'Helvetica.

Le récent sommet mondial sur la Société de l'information qui s'est tenu à Genève a souligné le fossé digital qui existe entre les pays développés et les pays en voie de développement. Ce fossé existe cependant en Suisse aussi et sous diverses formes : que l'on pense simplement à celui qui existe entre le médecin actif dans un hôpital universitaire et qui a accès à tous les périodiques en ligne et aux bases de données nécessaires et le médecin de famille pratiquant son art dans son cabinet.

Il me semble que le rôle des bibliothèques, et particulièrement de la Bibliothèque nationale suisse, doit être de lisser ces inégalités et de permettre à toutes et à tous l'accès à l'ensemble des informations nécessaires et ce dans le meilleur intérêt de la science, de la recherche, de la culture et de la cohésion nationale. Le caractère de bibliothèque publique de la BN, voulu par le législateur, doit être maintenu, voire renforcé. La

¹ Voir à ce sujet l'article de Madame M. Mosberger intitulé : Service in Focus : les nouveaux espaces publics de la Bibliothèque nationale sous la loupe, paru dans le rapport annuel de la BN 2000.

² Projektarbeit im Rahmen des 3. Kaderkurses für Diplombibliothekarinnen und – bibliothekare BBS an der FHZ in Luzern, 2002.

BN doit aussi rester un espace social, lieu de rencontre entre les professionnels de l'information et les usagers.

La numérisation des contenus semble être un des défis majeurs à court-moyen terme. Etant donné l'hétérogénéité de son public, la BN devra veiller à structurer son offre en la matière de manière à satisfaire les besoins de ses différents publics cibles.

Bilan

Les infrastructures et services offerts aux usagers de la BN sont bien utilisés, le point de saturation n'est cependant pas atteint.

Une nouvelle statistique de l'utilisation de la BN a été mise au point cette année, elle est cohérente avec la nouvelle statistique des bibliothèques suisses prélevée pour la première fois en 2003 pour les chiffres de 2002 par la BBS et l'Office fédéral de la statistique. Elle est aussi compatible avec les exigences de statistiques européennes et plus particulièrement avec celles du projet LIBECON.

D'une manière générale, on peut en retirer les conclusions principales suivantes en ce qui concerne les salles publiques :

- Fréquentation : le compteur mis en place en juillet 2002 montre que 11'480 visiteurs ont été enregistrés en moyenne mensuelle entre juillet 2002 et fin décembre de la même année. Pour la même période de 2003 ce chiffre est en légère augmentation avec 11'547 visiteurs enregistrés chaque mois;

- Cartes de lecteurs : 1'487 nouvelles cartes de lecteur ont été délivrées à fin décembre, ce qui porte le nombre de lecteurs inscrits à 18'859³;

- Les renseignements au public donnés en salle d'information et dans les niveaux 2 et 3 sont en recul d'environ 10% par rapport à l'an dernier ;

- Le taux d'occupation des places de travail connaît de fortes variations mensuelles allant de 67% au mois de février 2003 à 27% en octobre. Nos usagers apprécient particulièrement la diversité de places de travail offertes. Les 7 cabines individuelles de travail sont occupées en permanence ;

- Le nombre de *smartcards* permettant l'accès libre à Internet et remises à nos usagers est de 9'496 à fin novembre, en baisse de 3,1% par rapport à l'an dernier

³ La proportion de lecteurs actifs (ayant enregistré au moins une transaction de prêt sur leur compte) a passé de 17,6% en 2002 à 22,4% en 2003, en augmentation de 27%.

- Le nombre de prêts est resté stable en 2003 par rapport à 2002.

Ces chiffres – aussi intéressants qu'ils puissent être et particulièrement dans analyse à long terme – n'ont cependant une signification que s'ils sont accompagnés de données qualitatives. Ils nous ont donc conduit, avec les observations du personnel en place dans les salles publiques et avec les remarques et suggestions que nos usagers déposent dans la boîte à idées qui se trouve dans le foyer de la bibliothèque, aux actions ou constats suivants :

- La salle de lecture a été séparée en une zone où les ordinateurs portables peuvent être utilisés librement et une zone de silence où leur usage est prohibé ;

- La gestion de l'ensemble des fonds en libre accès y compris des documents en ligne doit être reconstruite, y compris celle des ressources électroniques ;

- La gestion de l'offre de reprographie en libre-accès doit être améliorée ;

- Les écrans de signalisation, tant à l'extérieur du foyer que dans les salles publiques, verront leur contenu modifié selon un script développé avec une maison spécialisée ;

- L'offre de formations à nos usagers doit être redéfinie en continu de manière à être adaptée à un besoin en constante évolution ;

- L'atmosphère et les conditions générales de travail agréables, l'existence d'une cafétéria appréciée non seulement par nos collaboratrices et collaborateurs mais aussi par nos usagers sont des éléments accueillis très favorablement ;

- L'existence de places de travail sur plusieurs niveaux nous permet de ne plus fermer la bibliothèque lors de vernissages ou autres manifestations, ce qui améliore son accessibilité.

Dans le domaine des prestations de services offertes au public qui ne vient pas à la BN mais s'adresse à notre centre d'information soit par courrier, par téléphone, e-mail ou au moyen des formulaires disponibles sur notre site web, nous constatons une baisse du nombre de demande de renseignements avoisinant 20% sur les 11 premiers mois de l'année, ces demandes sont par contre de plus en plus complexes. Nous constatons cependant une augmentation de près de 40% des commandes de documents qui nous sont adressées

par des usagers externes, que ce soit par courrier, e-mail, fax etc.

Perspectives

Les principaux objectifs suivants doivent être atteints à court terme :

- Ressources en ligne : les besoins de nos usagers doivent être analysés. Il est généralement constaté dans les bibliothèques que la plupart des usagers ont encore très peu l'habitude d'utiliser les médias électroniques. La structuration de l'offre des médias électroniques doit être améliorée. Les éléments d'une réflexion à cet égard ont été posés par Madame Marina Schneeberger dans son travail final de certificat en Gestion de documentation et de Bibliothèque à Fribourg sous le titre *Les ressources électroniques de la Bibliothèque nationale suisse* ;

- Les besoins actuels et futurs de nos usagers doivent être analysés au moyen d'entretiens ciblés visant à obtenir des données qualitatives.

- Un nouveau concept de gestion des fonds en libre accès doit être mis en place ;

- Notre offre de référence virtuelle doit être analysée et développée : *Question point*, participation de la BN à ce réseau de référence en ligne et à *Swissinfodesk* notamment ;

- Le marketing pour nos services doit être développé en collaboration avec le nouveau service marketing et communication de la BN.

Nos objectifs à plus long terme seront liés à nos possibilités en matière de numérisation des contenus. Quoi qu'il en soit, notre offre de services devra faire l'objet de bilans objectifs et d'adaptations régulières. Notre participation à la réalisation du portail *The European Library* nous amènera certainement aussi à devoir répondre à de plus nombreuses demandes de services émanant de l'étranger.

L'évolution après un peu plus de deux ans de réouverture de la BN a montré que nous avons trouvé notre public, que la qualité et la diversité de notre offre sont appréciées mais qu'il n'est en aucune manière possible de laisser cette offre stagner. Au contraire nous devons l'adapter et mesurer les effets de cette adaptation en vue d'offrir la qualité que nos usagers sont en droit d'attendre.