

Zeitschrift: Rapport annuel / Bibliothèque nationale suisse
Herausgeber: Bibliothèque nationale suisse
Band: 84 (1997)

Artikel: Un service d'information pour une société de l'information
Autor: Mosberger, Monika
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-362308>

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: 12.01.2026

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

Monika Mosberger, responsable du centre d'information Helvetica

Un service d'information pour une société de l'information

Procurer la bonne information (texte, image, son) au bon moment, au bon endroit et à celui ou celle qui en a besoin, telle est la mission tout à la fois traditionnelle et future des bibliothécaires.¹

Point de départ

L'idée selon laquelle les bibliothèques doivent être des organismes dynamiques, flexibles, orientant leurs services en fonction de leurs usagers est depuis quelques années solidement établie chez nous ainsi que chez nos voisins. Cependant, suivant en cela une longue tradition, les bibliothèques se sont davantage concentrées sur leur mission d'acquisition et de conservation que sur les moyens de mettre leurs informations à la disposition de leur public. C'est tout particulièrement le cas des bibliothèques nationales, puisque leur fonction première consiste à archiver le patrimoine documentaire national. En outre, parce que leurs collections doivent demeurer aussi intactes que possible, les bibliothèques nationales se voient toujours plus confrontées aux problèmes de conservation que connaissent déjà forcément les autres bibliothèques. Cette question de la conservation, naturellement, n'est pas sans conséquence sur les modalités d'utilisation qui, en règle générale, sont plus restrictives que dans les autres grandes bibliothèques.

Cette réorientation des activités des bibliothèques, constatée ces dernières années, peut être attribuée à diverses causes. Outre les changements qui ont affecté notre société, les budgets des bibliothèques, qui ont tendance à stagner, ont fortement contribué à faire prendre conscience à ces institutions qu'elles avaient des « clients » et des « clientes ». De sorte qu'aujourd'hui, le bouquet de services offert par les bibliothèques ainsi que le nombre de leurs usagers servent de systèmes de mesure à la justification de leur existence, particulièrement lors des négociations de budgets. Par ailleurs, l'avènement des « bibliothèques électroniques » dans le monde de l'information confère aux bibliothèques d'autres



missions dans les domaines de l'animation et de la formation du public. En effet, les usagers des bibliothèques, qui veulent pouvoir s'y retrouver dans cet univers en expansion constante que représente l'information sous toutes ses formes, éprouvent un besoin croissant d'aide et de formation dispensées par de véritables spécialistes.

Le message sur la réorganisation de la Bibliothèque nationale suisse du 19 février 1992 a tenu compte de ce développement vertigineux du monde de l'information et de cette nouvelle prise de conscience des bibliothèques. Il confie à la Bibliothèque nationale suisse la mission d'étendre sa palette de services au public et de faciliter l'accès à l'information à l'aide des nouvelles technologies. Il précise de surcroît que le Catalogue collectif suisse, qui est la pierre angulaire du prêt interbibliothèques du pays, doit être digitalisé et servir de fondement à un véritable centre d'information sur la Suisse.

Le Centre d'information Helvetica

Aussi, en 1995 est né le Centre d'information Helvetica, secteur à part entière de la Bibliothèque nationale suisse, qui a pour but de concrétiser l'ambitieux programme de services défini dans le message susmentionné. Ce secteur a été constitué à partir du Catalogue collectif suisse et du service d'information de la salle des catalogues. Entre temps, d'autres domaines d'activités sont venus s'y ajouter, avec leur propre effectif en personnel, pour répondre à de nouvelles demandes, tant il est vrai que durant les trois dernières années, un énorme travail d'élaboration a dû être mené parallèlement aux tâches quotidiennes.

Un service de renseignements professionnel a été mis en place de manière à servir de

¹ Claudia Lux, « Vom Bibliothekar zum Cyberian — die Zukunft des Berufs in der virtuellen Bibliothek », conférence donnée à la 61^e Assemblée générale de l'IFLA, 1995, adresse WWW : ifla.inist.fr/IV/ifla61/61luxc.htm.

plaqué tournante aux informations provenant de notre pays ou y ayant trait. Celui-ci répond à des demandes de recherches bibliographiques et documentaires dans les domaines des sciences sociales, humaines et naturelles. Nous avons considérablement élargi et amélioré notre palette de banques de données (en ligne ou sur cédéroms). De plus, nous avons mis à la disposition de notre public une salle multimédia, offrant des places de travail pourvues d'ordinateurs personnels, où divers médias audiovisuels peuvent être consultés. Nous avons également installé des lecteurs de cédéroms dans la salle des catalogues et, il y deux ans, mis à la disposition de nos usagers un accès gratuit à Internet. Nous avons aussi considérablement élargi notre éventail de bibliographies et d'ouvrages de référence en les actualisant.

Nous tenons compte de la complexité croissante de l'offre actuelle en information en organisant de multiples cours de formation de différents niveaux et destinés à différents publics. Nous avons tout particulièrement développé notre offre dans le domaine universitaire et dans celui de la formation aux adultes. En un mot, nous nous sommes efforcés de corriger l'image de musée que pouvait avoir notre Bibliothèque en mettant davantage l'accent sur la prise en charge du public et sur la communication. Outre de nombreuses visites commentées de nos services, nous avons établi des liens avec divers centres de presse. Nous avons donc commencé à attirer régulièrement l'attention de nos différents publics sur notre nouvelle gamme de services. Pour ce faire, nous avons fait imprimer quelques prospectus informatifs particulièrement attrayants à l'intention de nos usagers ; nous préparons également un programme de publication homogène, aussi éloigné que possible de l'image qu'on se fait traditionnellement d'une administration publique. Depuis trois ans, nous sommes d'ailleurs présents sur Internet et continuons d'y développer notre offre d'information, et ce de manière interactive.

Le Catalogue collectif suisse a été microfilmé en vue de la future situation provisoire que connaîtra la Bibliothèque nationale suisse à partir de l'automne 1998 jusqu'en l'an 2000. La digitalisation du catalogue devrait suivre en

1998, ce qui permettra de rendre enfin accessible à un large public un instrument de renseignement bibliographique unique en Suisse.

La préparation au déménagement consécutif aux travaux de réfection qui seront menés en 1998 sur le bâtiment de la Bibliothèque nous a aussi passablement sollicités durant ces trois dernières années. Nous avons ainsi pu tenir compte dans la planification prévue jusqu'en l'an 2000 des nombreux besoins de nos usagers, besoins auxquels il ne sera plus possible de répondre dans notre bâtiment à cause notamment du manque d'espace dont nous aurons à souffrir pendant les travaux. Des places de consultation multimédia, des salles de formation et de travail dotées d'une infrastructure adaptée à nos diverses activités, un système de repères convivial destiné aux divers espaces publics, tels sont les besoins qui demeurent au centre de nos préoccupations.

Du bibliothécaire au cybernaut

Quel sentiment étrange pour un vieil homme comme moi que celui-ci : lorsque ma femme a entrepris sa formation de bibliothécaire il y a plus de vingt ans, un bibliothécaire était un être charmant, un peu lunatique et poussiéreux, tourné vers le passé ; et un jour on se réveille et on découvre à sa place la digne représentante d'une profession à la pointe du progrès hightech, qui joue un rôle déterminant dans les progrès révolutionnaires introduits dans le domaine de la communication informatique.²

Chacune des activités énumérées plus haut représente une petite pierre de la mosaïque illimitée des services à l'usager dans le domaine de l'information.

Si nous voulons répondre convenablement aux besoins de notre clientèle et pouvoir faire bonne figure parmi les autres organismes pourvoyeurs de services, nous devons prendre conscience qu'en tant que fournisseurs d'information, nous sommes dépendants de nombreux facteurs inhérents à cette société moderne et de haute technologie qui est la nôtre. Au centre de tout organisme pourvoyeur de services, il y a les hommes et les femmes qui font en quelque sorte office d'intermédiaires entre l'offre et la demande. Au vrai, les bibliothécaires de tout genre doivent comprendre

² Alois Payer, « Der Bibliothekar als Kultfigur in Cyberspace : Tagträume eines deutschen Bibliotheksbenutzers », conférence donnée lors du deutsche Bibliothekarstag de 1995 à Göttingen, adresse WWW : www.payer.de/einzel/alois.htm.

qu'on n'aura bientôt plus besoin d'eux grâce à la bibliothèque universelle et virtuelle qui est en passe de prendre forme. Et vu l'offre d'information rendue disponible par Internet et par les bibliothèques digitales qui sont en train d'éclorer (nous pensons par exemple aux programmes de digitalisation actuellement en cours aux États-Unis, en France, en Allemagne et en Grande-Bretagne), il est hautement probable que nous assisterons à d'autres révolutions dans le comportement des usagers face à l'information. Toutefois, pour le moment, la situation n'est pas telle que les bibliothécaires doivent déjà plier bagage.

Bien au contraire : le personnel travaillant dans le domaine de l'information est encore plus sollicité aujourd'hui qu'il ne l'était il y a à peine deux ans. De même, l'image du métier de bibliothécaire a fortement évolué. Il est devenu primordial à l'heure actuelle de savoir s'adapter aux changements continuels et d'accueillir les nouvelles idées. Par-dessus le marché, tout spécialiste en information doit être conscient du fait qu'au vu des développements incessants dans ce domaine, son rôle peut bientôt devenir superflu. Ajoutons tout de même que rien dans les discussions menées de par le monde sur la question de la formation des bibliothécaires (question également d'actualité en Suisse) ne permet de déterminer précisément la nature de leur avenir. Ce nouveau et si joli monde digital exige beaucoup de personnel, particulièrement pour tout ce qui a trait à l'accueil du public. Les besoins en matière de formation continue sont énormes et dans ce domaine, apprendre sa vie durant est le maître mot. Outre la formation spécialisée, il est d'autant plus important de développer des compétences dans le domaine de la communication, que c'est sur ces compétences que s'établissent les relations avec le public. Ces compétences sont également essentielles à une bonne collaboration au sein de la bibliothèque où un esprit d'équipe est indispensable. Car ce ne sont pas des relations hiérarchiques rigides qui apportent des résultats dans cette si complexe société de l'information, mais bien au contraire le développement et l'adaptation en commun de bonnes idées.

Depuis trois ans, les collaborateurs et collaboratrices du Centre d'information Helvetica ont clairement compris ces nouvelles exi-

gences. Pas mal de temps et d'énergie furent investis dans des cours de formation tant internes qu'externes, de manière à pouvoir mieux répondre aux attentes de notre public – et, il faut le souligner, en marge du travail quotidien et des projets, et sans personnel supplémentaire. De surcroît, les activités de la plupart d'entre eux ont fortement évolué, tant sur le plan du contenu que sur celui des techniques. Il faut porter au crédit de notre équipe que si ces transformations fondamentales se sont opérées avec une apparente facilité, il se cache derrière elle un véritable engagement et un vrai esprit de corps.

Quelques perspectives d'avenir

Le rapport rédigé en 1997 par le Groupe de réflexion mandaté par le Conseil fédéral, intitulé *Pour une société de l'information en Suisse*, constate clairement que « la manipulation de l'information et de la communication par le numérique est en passe de devenir une technique fondamentale de notre civilisation, un élément de savoir-faire général et une condition indispensable à une formation continue désormais vitale. »³ Ce point de vue va dans le sens des efforts actuels et futurs que nous devrons encore faire dans le domaine de la diffusion et de la formation, si nous voulons être en mesure de faciliter l'accès général à l'information et au savoir dans cet environnement devenu si complexe. Du reste, il suffit de jeter un œil sur notre salle des catalogues pour se convaincre que les jeunes générations utilisent avec enthousiasme les nouvelles possibilités de communication qui leur sont offertes. (Et le fait qu'on propose un accès libre et gratuit aux nouveaux médias n'est certainement pas étranger au fait que la moyenne d'âge de nos usagers a considérablement baissé en peu de temps.) Le problème est plutôt de faire comprendre à cette génération la coexistence de différents médias, puisqu'elle n'est plus disposée à travailler avec les outils d'information traditionnels. Or jusqu'à nouvel ordre, ceux-ci demeurent incontournables dans de nombreux domaines. C'est la raison pour laquelle, dans le cadre de la formation, nous ne mettrons pas un accent exclusif sur l'utilisation des nouveaux moyens d'information. L'introduction à une utilisation complémentaire des dif-

³ Point 7.1.1 ; adresse WWW : www.intro.ch/groupedereflection/fr/c7.htm

férents supports d'information, tel est le défi que nous devrons continuer de relever pendant encore quelque temps dans le domaine de la diffusion du savoir.

Par ailleurs, il nous faut faire face à de grandes exigences concernant l'infrastructure technique que nous devons offrir à notre clientèle. En tant que centre d'information national, nous devons faire encore plus d'efforts pour pouvoir tenir compte des nouveaux développements. Les besoins en personnel qualifié sont importants et une collaboration entre techniciens et spécialistes de l'information absolument essentielle. De plus, l'usager doit être confronté aussi rarement que possible aux complexités de notre infrastructure technique. Des systèmes de navigation intelligents et des plates-formes d'interrogation simples doivent être mises en place de manière plus efficace à l'intention de nos clients. En outre, nombre de nos services doivent pouvoir être utilisés à distance. C'est là un acquis essentiel du monde de l'information d'aujourd'hui qui doit être développé de manière conséquente. Enfin, il reste encore beaucoup à accomplir sur le plan de ce que les anglo-saxons appellent le *document delivery*, comme dans celui de l'information digitalisée.

Il est difficile de dire dans quelle mesure les bibliothèques pourront continuer de fournir gratuitement leurs services traditionnels, car tout dépend de l'évolution politique et économique de notre société. Les prix en

matière d'information électronique, de licences d'exploitation et d'infrastructure suivent les tendances actuelles mais sont généralement très hauts. Le rôle dévolu jusqu'à présent aux bibliothèques, qui consistait à fournir quasiment gratuitement toutes les couches sociales en information et en savoir, fait donc l'objet de nouvelles réflexions. En effet, nous sommes devenus dans une certaine mesure dépendants d'une infrastructure informationnelle en constant développement – ce dont nous devrons bien tenir compte lorsque nous établirons nos futurs tarifs.

Un autre caractéristique essentielle de notre développement futur est la communication sous toutes ses formes, que celle-ci se fasse entre les différents services de la Bibliothèque, ou avec nos usagers, ou avec la presse, l'administration ou les instances politiques. Or seul le développement de techniques de communication professionnelles peut permettre à une bibliothèque de survivre en tant qu'institution. Ce n'est que grâce à elles qu'on pourra gagner en fin de compte les ressources suffisantes pour mener à bien les tâches qui nous restent à accomplir. N'oublions pas en effet que ce gros gâteau qu'est le monde de l'information sera partagé entre les bibliothèques, les éditeurs, les scientifiques, les administrateurs de banques de données, les fabricants d'ordinateurs et les services de télécommunication, en vertu du principe qui veut que « if you don't do it, someone else will ! »

