

Le Guichet du savoir

Répondre aux demandes de contenus

En quelques années, le discours sur l'accès au savoir documenté a connu un glissement : il y a dix ans, on évoquait volontiers l'accès aux catalogues en ligne, et les millions de notices qu'on pouvait y trouver. Aujourd'hui, on parlera plutôt de contenus en ligne. Ce glissement questionne les bibliothèques à un double titre : proposent-elles seulement des documents secondaires (les notices) et des contenants (les documents primaires), ou sont-elles capables de se positionner par rapport à des contenus, donc à entrer dans les documents eux-mêmes ? Sont-elles seulement des metteurs en ordre d'un savoir codifié (via les classements et les catalogues) ou sont-elles capables d'inventer de nouvelles modalités d'accès à ces contenus ?

Christelle di Pietro

Bibliothèque municipale de Lyon
christelle.di-pietro@bm-lyon.fr

Bertrand Calenge

Bibliothèque municipale de Lyon
bcalenge@bm-lyon.fr

Les déficits de l'offre

Le *BBF* s'est fait en 2003 l'écho d'une interrogation sur les raisons d'un fléchissement de la proportion de la population emprunteuse dans les bibliothèques municipales, ce depuis de nombreuses années¹.

Sans pourtant connaître ce fléchissement dans sa propre activité, la Bibliothèque municipale de Lyon a voulu étudier de plus près les publics auprès desquels elle connaissait le plus faible succès en termes d'emprunts. Il est ressorti de multiples enquêtes que les publics les moins emprunteurs étaient – mais faut-il s'en étonner ? – ceux dont l'activité les rend peu dépendants du livre, à savoir en particulier les personnes actives de professions non « intellectuelles » et les personnes âgées. Des

1. La référence aux emprunteurs est importante : de façon inappropriée, on évoque en général la baisse du nombre des inscrits (en fait non recensés en tant que tels), quand on n'en profite pas pour en tirer des conclusions sur une baisse de la fréquentation (encore moins décomptée au niveau national) !

études plus poussées sur les pratiques de ces groupes ont fait apparaître toutefois qu'ils n'en avaient pas moins des usages de la bibliothèque, usages moins reconnus et surtout moins quantifiés, tels par exemple la consultation d'Internet, le feuilletage de magazines ou, pour les personnes âgées, une appétence pour le programme d'événements culturels de la bibliothèque.

En fait, tout semblait indiquer que la Bibliothèque de Lyon, comme sans doute nombre de bibliothèques, se présente de façon privilégiée, en termes d'image comme en termes de services offerts, comme un service conçu pour des personnes qui, dans leur situation de formation, sont amenés à utiliser le livre, donc pour l'essentiel les élèves et étudiants, les enseignants et les professions intellectuelles, et une partie des demandeurs d'emploi en formation.

Complétons cette très rapide analyse par l'examen des modalités de l'offre « traditionnelle » des bibliothèques. Très marquée par la « linéa-

Bibliothécaire diplômée en documentation, **Christelle di Pietro** a occupé différents postes en bibliothèque publique et en service de documentation, et assure régulièrement des sessions de formation. Elle a la responsabilité du Guichet du Savoir depuis sa création en 2004.

Bertrand Calenge, conservateur général des bibliothèques, est responsable de la communication interne et de l'évaluation à la Bibliothèque municipale de Lyon, et coordinateur du groupe de recherche bibliothéconomique Poldoc. Auparavant, il a dirigé des bibliothèques départementales, a été chef du Département des bibliothèques au ministère de la Culture, a créé l'Institut de formation des bibliothécaires, et a été rédacteur en chef du BBF. Auteur de nombreux articles et contributions, il a publié ou dirigé plusieurs livres, dont *Bibliothécaire, quel métier ?* aux éditions du Cercle de la librairie.

rité achevée » du livre, cette offre insiste particulièrement sur la construction autonome de la culture personnelle, par la lecture soutenue et par la capacité à élaborer son propre parcours de recherche de connaissance. Si cette proposition, dont nul ne contestera l'intérêt, peut convenir à des élèves et étudiants, ainsi qu'à des personnes que leurs parcours et leurs activités rendent familières avec ces modalités, elle néglige la demande de connaissance qui ne s'inscrit pas dans cette durée, demande qui se retrouve de fait extérieure aux bibliothèques ou qui y intervient seulement à travers des pratiques personnelles « braconneuses ».

On pense bien sûr aux personnes à faible bagage culturel, mais également à celles dont les besoins – par exemple professionnels – relèvent davantage d'une lecture rapide et utilitaire, et enfin à tout un chacun, qui, dans sa vie courante rencontre des interrogations hors de son champ personnel de compétences : si demain un chercheur en droit, au vu d'une émission de télévision, s'interroge sur le fonctionnement d'un moteur rotatif, croit-on qu'il va savoir effectuer la recherche documentaire pertinente et qu'il va affronter la lecture ardue du traité de mécanique adéquat, sous prétexte qu'il est parfaitement à même d'établir une bibliographie jurisprudentielle et de plonger dans des recueils juridiques ?

Le Guichet du savoir : plus qu'une réponse à l'air du temps !

C'est pour répondre à ce double défi de l'orientation sur les contenus, et d'une autre pratique culturelle de la lecture – complémentaire de celle assignée aux bibliothèques –, que le Guichet du savoir a été élaboré fin 2003, et a ouvert au public le 29 mars 2004. Son élaboration a été longuement réfléchi et débattu. Service de réponses personnalisées en ligne, initialement pensé sur le modèle des services « *Ask a librarian* » qui fleurissent sur les sites de multiples bibliothèques américaines ou européennes (Royaume-Uni, Finlande, Allemagne, Espagne...), le Guichet du savoir a finalement assis son organisation sur cinq principes absolument essentiels :

- la non-discrimination du public et de ses questions : dans la mesure où l'objectif était de conquérir des publics non usagers (ou usagers d'une seule forme d'offre) de la bibliothèque, toute discrimination aurait pu avoir des effets réducteurs. D'où le choix d'une inscription anonyme en ligne réduite au minimum, d'une non-limitation géographique, du refus d'un formatage préalable de la question. Dans le même temps, et pour les mêmes raisons, toute question est acceptée et jugée légitime, à l'exception justement de celles conduisant à rédiger des travaux scolaires, et de celles assimilables à des consultations juridiques ou médicales personnelles ;
- fourniture d'une réponse précise et argumentée : si les références bibliographiques (relatives à des documents de la bibliothèque mais aussi à toutes sources extérieures) sont là pour étayer la réponse et fournir des pistes complémentaires, le Guichet du savoir veut proposer une réponse précise à la question précise qui lui est posée. Il convient donc de choisir le contenu, de rédiger, de se montrer clair et précis tout à la fois... ;
- garantie d'un délai maximal de réponse : nous ne sommes pas ici dans

la durée de la construction culturelle mais dans la réponse à une demande ponctuelle. La garantie d'une réponse sous 72 heures au maximum est une garantie de service qui rejoint la fameuse exigence de S.R. Ranganathan avec sa 4^e loi de la bibliothéconomie : « *Économisons le temps du lecteur*² ». Elle inscrit également le travail de la bibliothèque pour ce service dans un temps différent de celui qui régit le rapport aux livres ;

- publication de l'ensemble des questions et réponses. Comment convaincre les utilisateurs potentiels que le Guichet du savoir ne fonctionne pas selon l'image traditionnelle qu'ils ont – explicitement ou inconsciemment – d'une bibliothèque ? Le mieux était de laisser librement à la consultation l'ensemble des questions et réponses, dans leur diversité hétéroclite et leurs niveaux et préoccupations absolument hétérogènes. L'objectif est clairement de provoquer la réflexion : « *Si d'autres ont pu poser des questions si variées, voire si incongrues, et ont obtenu une réponse claire et respectueuse, alors je peux me lancer moi aussi.* » Le logiciel de type forum adopté pour l'infrastructure technique du service a rendu réalisable cette exigence ;

- mobilisation de l'ensemble des bibliothécaires pour ce service. Si le Guichet du savoir dispose d'une équipe de trois personnes pour gérer les flux, modérer les messages, apporter elles-mêmes un certain nombre de réponses, ce sont les bibliothécaires des départements de la Part-Dieu, départements organisés depuis plusieurs années autour de contenus thématiques, qui apportent leur compétence sur les contenus (compétence développée dans le cadre de leurs départements respectifs) et rédigent les réponses à la moitié des questions. Le Guichet du savoir n'est pas un service « en plus », il fait partie

2. S.R. Ranganathan, *The Five Laws of Library Science*, 2nd ed., Bangalore, S. Ranganathan endowment for library science, 1996.

de l'activité bibliothécaire ordinaire des professionnels.

Au bout d'un an de fonctionnement, le Guichet du savoir a ainsi répondu à environ 4800 questions de tous ordres, les questions et réponses étant accessibles en ligne³ – et elles ont connu 452 000 lectures en un an ! Le succès, présent dès le premier jour, ne s'est pas démenti, et en mars 2005 chaque journée apporte désormais sa vingtaine de questions nouvelles aux bibliothécaires.

Un ovni ?

Plusieurs réactions de professionnels n'ont pas manqué de pointer le caractère hétérodoxe du positionnement du Guichet. Elles méritent qu'on s'y arrête, afin de prendre la mesure du changement de pied qu'introduit ce service. On peut les regrouper autour de cinq thématiques :

- L'absence d'appel à l'autonomie de l'utilisateur a été la première remarquée⁴, voire fustigée comme transformant la bibliothèque en « Service SVP ». L'argument d'autorité sur la nécessité de « former l'utilisateur à l'autonomie » a parfois été utilisé, sans qu'on prenne la mesure de la désertion de ceux qui, justement, cherchent simplement à... obtenir une information ponctuelle.

- Le caractère, disons « non culturel », de nombreuses questions a parfois été déploré ; ce déni de légitimité de questions mues par la curiosité est intéressant à un double titre : d'une part, il renverse la charge de la preuve, voulant ne considérer comme culturel que ce que les bibliothèques proposent ouvertement comme tel ; d'autre part, il en dit long sur les niveaux de légitimité des collections pourtant présentes dans ces biblio-

thèques : à de très rares exceptions près, l'ensemble des questions posées trouve sa réponse dans des imprimés, fussent-ils des brochures techniques ou des manuels pratiques ; et même si nombre de ces supports connaissent aujourd'hui une particulière vivacité sur le web et y sont plus facilement trouvés, ils n'en sont pas moins présents dans les magasins de nombreuses bibliothèques, à commencer par la BnF

- Le risque de faire évoluer la bibliothèque dans une soumission généralisée à la demande a également été relevé ; en dehors du fait que la nature avilissante de la soumission à la demande nécessiterait discussion, cet argument oublie un point essentiel : le Guichet du savoir est un des services de la bibliothèque, il n'en est pas le seul, et la plus grande part de l'activité actuelle de la bibliothèque se développe dans bien d'autres approches. Les bibliothèques sont des systèmes complexes qui doivent servir des besoins complexes, et leur déficit d'audience signale peut-être simplement qu'elles n'ont pas pris en compte simultanément (et non substitutivement) la diversité des besoins et pratiques...

- La mutation du métier de bibliothécaire, transporté de la situation de passeur à celle de producteur, a également posé question. Cette interrogation fonctionne en fait sur un idéal mythique, celui de l'impavide non-intervention sur les contenus, souvent confondue à tort avec la neutralité. C'est oublier que le bibliothécaire ne met pas seulement en ordre, il interprète, il construit un certain sens au savoir qu'il propose⁵. Le bibliothécaire n'organise pas une collection, il construit un système original de significations, quoi qu'il en pense ; le Guichet s'inscrit dans une modeste

prise de conscience du bibliothécaire acteur des connaissances.

- Enfin, une réticence plus organiciste regrette que le Guichet ne soit pas le fruit d'un travail collaboratif entre bibliothèques. L'argument de la nécessaire coopération mérite qu'on s'y arrête, tant son apparente évidence économique saute aux yeux. L'important dans la coopération, ce n'est pas la coopération, c'est la rencontre autour d'un projet qui propose un objectif précis régi par des principes partagés. En l'état actuel des réflexions et présupposés rencontrés sur les services personnalisés à distance, il n'est pas certain que les objectifs et principes qui guident le Guichet du savoir soient totalement partagés par tous ceux qui envisagent un service personnalisé à distance. Mais l'avenir reste bien entendu ouvert...

Entre publics et bibliothécaires

Quelles que soient les critiques, le succès, on l'a dit, est au rendez-vous. Mais quel succès ? Une étude sur les publics du Guichet du savoir, conduite en octobre-novembre 2004⁶, apporte quelques enseignements, notamment en termes de publics touchés et de satisfaction.

- Les publics (adultes : 15 ans et plus) visiteurs et questionneurs correspondent pour l'essentiel à l'objectif initial : à 40 % non inscrits dans une bibliothèque – quelle qu'elle soit – ils sont à 67 % âgés de plus de 30 ans (cette catégorie ne représente que 38 % des inscrits à la BM de Lyon), et ont à 63 % une activité professionnelle (contre 25 % parmi les inscrits à la BM) ;

- Satisfaites à 91 % des contenus et délais des réponses, les personnes enquêtées soulignent le décalage relatif de ce service avec l'image qu'ils se

3. À l'adresse <http://www.guichetdusavoir.org> ou à celle de la Bibliothèque municipale de Lyon <http://www.bm-lyon.fr>

4. Dans le forum Biblioforum, sous le titre « Réponse à distance aux questions des usagers : autonomie ? », un débat lancé dès le 9 avril 2004 <http://www.biblioforum.tk>

5. Voir par exemple la démonstration selon laquelle les indexations sont construction de sens et non traduction de contenu (thèse de Muriel Amar, *Les fondements théoriques de l'indexation*, ADBS, 2000), les nombreuses analyses sur l'orientation culturelle de la classification Dewey, celles sur la réalité de la constitution des collections, etc.

6. Frédéric Desgranges, *Le Guichet du savoir de la Bibliothèque municipale de Lyon : publics, pratiques et image(s) de la bibliothèque*, Mémoire d'étude, Enssib, 2005.

Exemple de question-réponse sur le Guichet du savoir.

font de l'offre d'une bibliothèque (service dans un cas, stock dans l'autre), tout en relevant comme une évidence le lien naturel qu'ont les bibliothécaires avec les contenus.

On remarque particulièrement que la multiplicité des questions, et des réponses qui leur font écho, propose un point de vue original sur le savoir : d'une part, les questions, considérées dans leur ensemble, offrent une image de la « demande culturelle » de ce public particulièrement stimulante, faite de curiosité intense, de réactivité à l'actualité, d'interrogations personnelles souvent profondes ; d'autre part, l'éventail des réponses montre à quel point le Guichet du savoir se situe au cœur d'un flux d'informations, de contenus, d'expertises, qui dépassent largement les

seules ressources de la bibliothèque elle-même : en même temps qu'un moyen précieux d'exploitation des collections, le Guichet s'inscrit délibérément dans les flux d'informations.

Il semble donc bien que l'orientation choisie ait quelque pertinence, en toute modestie bien sûr, car, parallèlement aux 4800 questions qui ont trouvé réponse en un an et aux 452000 lectures recensées, 2,5 millions de visiteurs sont entrés dans les bibliothèques lyonnaises... et plus de 3 millions de documents y ont été empruntés. C'est toutefois en termes d'image, et aussi de point de vue sur le travail professionnel, que la mutation est la plus radicale. Le pari originel du Guichet du savoir était en effet d'affirmer la légitimité des bibliothé-

caires à gérer non tant les collections, compétence qui n'est plus à prouver, mais le savoir et l'information.

La départementalisation thématique de la Bibliothèque centrale de la Part-Dieu avait déjà largement favorisé la spécialisation des bibliothécaires par grands domaines de la connaissance : sciences et techniques, arts et loisirs, langues et littératures, etc. Et c'est bien cette « spécialisation » qui permet la réussite du Guichet : outre la maîtrise des techniques de recherche documentaire, c'est aussi la maîtrise des contenus qui s'exprime dans les réponses, alors qu'elle est masquée dans le catalogue.

Appliquer des normes de rédaction d'une notice ne demande que peu de connaissance du contenu, si l'on excepte la phase d'indexation, très

normalisée, du document. Exploiter un ouvrage dans le cadre d'une réponse au Guichet du savoir recouvre bien d'autres compétences : analyse de l'adéquation entre la question et le document proposé, évaluation de la validité de l'information, croisement avec d'autres sources, etc.

Un éphémère... réutilisable

En termes de production d'information, le Guichet du savoir est à l'opposé du modèle du catalogue bibliographique : cette production est peu normalisée, non structurée, non intégrée à un ensemble cohérent et raisonné, alors que le catalogue est miroir et acteur de la structuration des collections. Parallèlement, et à l'image du catalogue, le Guichet du savoir dresse une cartographie, certes partielle mais riche, des ressources de la bibliothèque.

Si, on l'a vu, le service est guidé par des principes très stricts, la formalisation des réponses n'en fait pas partie ; la rédaction demeure le choix de son auteur : pas de formatage particulier du texte, choix de police et de taille de caractère libres, utilisation possible de couleurs, d'images, etc. La seule « norme » imposée est l'introduction de la réponse par le nom du département ou du service répondant.

Le Guichet est aujourd'hui un long continuum de textes hétérogènes, sans classement autre que chronologique ou alphabétique, mais constitue une forme de collection qui se développe en parallèle de celle de la bibliothèque, bien qu'elle en soit en partie extraite : les sources à partir desquelles sont élaborées les réponses sont pour l'essentiel celles de la bibliothèque, ressources en ligne bien sûr mais aussi documents classés dans les salles et magasins. De façon « désordonnée » et en tout cas non

structurée, le Guichet participe, au même titre que le catalogue, au signalement des ressources de la bibliothèque, mais, à l'inverse de ce dernier, ne tend nullement à l'exhaustivité.

Comme toute collection, la production du Guichet du savoir est vivante et appelée à disparaître et à se renouveler. La richesse de sa production et son hétérogénéité ont conduit à concevoir l'élaboration d'une base structurée, dans laquelle serait archivée l'information contenue dans le service questions-réponses, et qui permettrait un accès thématique à ses ressources. Ce n'est pas le réflexe normatif ou catalogueur qui a conduit cette proposition, mais la volonté de présenter une information « consolidée » (épuration programmée des réponses périmées) et inscrite dans une logique d'offre (la réponse initiale à une demande individuelle est réinvestie d'une capacité d'usage pour d'autres lecteurs, au même titre que le livre demandé est disponible pour tous).

L'organisation de ces archives serait calquée sur le modèle des annuaires thématiques du web sans pour autant viser un quelconque encyclopédisme ou projet de collection autonome. Le Guichet ne fait « que » répondre aux questions et son but n'est pas, à l'inverse de la collection de la bibliothèque, d'offrir le panorama le plus large de la connaissance humaine. Les bibliothécaires n'y choisissent pas les questions, et la notion de politique documentaire en tant que sélection raisonnée de documents est une notion étrangère au fonctionnement général de ce service, même si elle s'impose en revanche lorsqu'il s'agit de choisir la ressource sur laquelle s'appuiera une réponse, et s'il n'est pas invraisemblable que l'activité de ces questions-réponses influencera, au moins en partie, des orientations documentaires.

La question de l'accès

Il n'en reste pas moins que cette accumulation de réponses constitue un matériau riche, un gisement qui se juxtapose aux autres catalogues et bases de données élaborés par la bibliothèque. Ce gisement, d'abord utile aux demandeurs initiaux, offre beaucoup d'informations utiles à tous types de publics.

Comment imaginer des modalités d'accès communes aux différentes sources, offrir aux réponses du Guichet la plus grande utilité potentielle ? En adoptant - fin 2004 - *Catalog+*, élaboré à partir d'un produit utilisé dans des sociétés qui brassent des informations à foison, la Bibliothèque municipale de Lyon a opéré un retournement dans l'accès à l'information : les catalogues structurés inclus dans *Catalog+*, en même temps que le Guichet du savoir, sont traités pour la richesse de leur contenu informatif, et non pour la qualité de leur traitement normé, sur des requêtes effectuées en langage naturel.

Sans approfondir ici les conséquences de cette approche sur la nature de l'alimentation des catalogues, on peut souligner un effet particulier qui concerne l'objet de cet article. Le Guichet du savoir pouvait être considéré par le visiteur du web comme un contenu relativement distinct de l'offre documentaire présentée à travers les catalogues et bases de données : grâce à *Catalog+*, une requête unique en langage naturel permet d'obtenir simultanément des notices du catalogue, des estampes ou photographies numérisées... et des réponses du Guichet du savoir. À travers cet outil, les bibliothécaires présentent une image générale de leur activité qui, si elle peut prendre plusieurs formes, apparaît bien globalement comme à la fois productrice de connaissances et tournée vers les contenus. Une image d'un métier en pleine évolution ?

Avril 2005