

Le Guichet du Savoir de la bibliothèque municipale de Lyon : publics, pratiques et image(s) de la bibliothèque

Frédéric Desgranges

Sous la direction de Romuald Ripon
Chargé de mission à la délégation à la stratégie
de la Bibliothèque Nationale de France

Résumé :

Le Guichet du Savoir de la bibliothèque municipale de Lyon est un service de renseignement personnalisé à distance qui s'inscrit dans le mouvement actuel d'externalisation des bibliothèques françaises. Offrir des services « hors-les-murs » permet de toucher de nouveaux publics et modifie certaines pratiques de recherches documentaires. Cette étude s'attache, par le biais d'une enquête sociologique, à identifier les usagers du Guichet du Savoir, et à observer l'impact qu'il peut avoir sur leurs pratiques documentaires et sur l'image des bibliothèques.

Descripteurs :

Bibliothèque municipale (Lyon)

Bibliothèques**Sociologie

Recherche documentaire automatisée

Bibliothèques et Internet

Toute reproduction sans accord express de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

Abstract :

The « Guichet du Savoir » of the public library of Lyon is an online bibliographic searching service, which gives concrete expression to the recent opening of french libraries on society. Internet makes it possible to reach a new readership, and change certain information practices. This survey was carried out in order to identify the users of the « Guichet du Savoir », and observe if it has an impact on information practices and the image of libraries.

Keywords :

(Lyon)

Library Science**Sociological aspects

Online bibliographic searching

Libraries and the Internet

Remerciements

Mes remerciements vont d'abord à mon directeur de mémoire, Romuald Ripon, qui a su se rendre disponible pour guider mon travail. Cette étude étant mon premier travail sociologique, son aide a été cruciale pour moi. Je tiens donc à le remercier chaleureusement pour l'intérêt constant qu'il a manifesté à l'égard de mon enquête et pour son professionnalisme.

Je tiens aussi à exprimer toute ma gratitude à Bertrand Calenge et à Christelle Di Pietro qui ont veillé au bon déroulement de mon stage et de mon enquête et m'ont fait bénéficier de leur expertise.

Je veux également remercier Anne-Marie Bertrand, qui m'a donné un peu de son temps et quelques précieux conseils.

Merci à Meriam Mezgueldi et Xavier Lenoir pour leur aide précieuse dans le domaine informatique.

Je tiens à dire un grand merci à l'équipe du Guichet du Savoir qui m'a soutenu et encouragé tout au long de mon stage à la bibliothèque municipale de Lyon.

Enfin, j'aimerais exprimer ma gratitude à Thibaut Canuti et Sébastien Perrin pour leurs conseils et leurs encouragements.

Sommaire

INTRODUCTION.....	8
PARTIE 1 : LE GUICHET DU SAVOIR : ORIGINE, ORIGINALITÉ ET LÉGITIMITÉ.....	11
1. LES EXPÉRIENCES SIMILAIRES DÉJÀ MENÉES EN FRANCE ET À L'ÉTRANGER..	11
1.1. <i>Les origines anglo-saxonnes des services à distance.....</i>	<i>11</i>
1.2. <i>Les expériences récentes menées à l'étranger.....</i>	<i>12</i>
1.3. <i>En France, seule la Bibliothèque Publique d'Information (BPI) propose un service comparable.....</i>	<i>13</i>
2. L'ORIGINALITÉ DU GUICHET DU SAVOIR.....	15
2.1. <i>Définition.....</i>	<i>15</i>
2.2. <i>Objectifs.....</i>	<i>16</i>
2.3. <i>Critiques.....</i>	<i>18</i>
3. QUELLE LÉGITIMITÉ POUR UN TEL SERVICE EN BIBLIOTHÈQUE ?.....	19
3.1. <i>Un pas de plus vers la démocratisation du savoir ?.....</i>	<i>19</i>
3.2. <i>Mettre en valeur les ressources de la bibliothèque pour la rendre plus attractive.....</i>	<i>21</i>
3.3. <i>Service public et gratuité.....</i>	<i>21</i>
4. L'IMPACT DU GUICHET DU SAVOIR SUR LES PRATIQUES DOCUMENTAIRES ET SUR L'IMAGE DE LA BIBLIOTHÈQUE : L'INTÉRÊT D'UNE ÉTUDE DE PUBLICS.....	23
4.1. <i>Les bibliothèques et leurs publics.....</i>	<i>23</i>
4.2. <i>L'impact du Guichet du Savoir sur les pratiques documentaires et l'image de la bibliothèque : hypothèses.....</i>	<i>23</i>
PARTIE 2 : MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE.....	25
1. JUSTIFICATION DES CHOIX MÉTHODOLOGIQUES.....	25
1.1. <i>Mêler quantitatif et qualitatif.....</i>	<i>25</i>
1.2. <i>La distinction entre usagers et non-usagers de bibliothèque.....</i>	<i>26</i>
2. L'ENQUÊTE QUANTITATIVE.....	27
2.1. <i>Elaboration du questionnaire.....</i>	<i>27</i>

2.2.	<i>Diffusion et réception des données.....</i>	28
3.	L'ENQUÊTE QUALITATIVE.....	28
3.1.	<i>Pour approfondir les questions des pratiques documentaires et de l'image de la bibliothèque : l'élaboration des guides d'entretiens.....</i>	29
3.2.	<i>Les entretiens téléphoniques et le traitement des témoignages.....</i>	30
PARTIE 3 : LES PUBLICS UTILISATEURS DU GUICHET DU SAVOIR...31		
1.	QUI UTILISE LE GUICHET DU SAVOIR ?	31
1.1.	<i>Homme ou femme ?.....</i>	31
1.2.	<i>Quel âge ?.....</i>	31
1.3.	<i>D'où viennent les questions ?</i>	33
1.4.	<i>Quelle situation ?</i>	34
1.5.	<i>Qui sont ces actifs ?.....</i>	35
1.6.	<i>Quel niveau d'études ?</i>	36
2.	DES USAGERS SATISFAITS.....	37
2.1.	<i>Résultats de l'enquête.....</i>	37
2.2.	<i>Des motifs de satisfaction divers.....</i>	39
3.	LES USAGERS DU GUICHET DU SAVOIR FRÉQUENTENT-ILS LES BIBLIOTHÈQUES ?.....	41
3.1.	<i>Utilisation du Guichet du Savoir et fréquentation des bibliothèques ..</i>	41
3.2.	<i>La part des inscrits en bibliothèque</i>	42
PARTIE 4 : PRATIQUES DU GUICHET DU SAVOIR ET IMAGE(S) DE LA BIBLIOTHÈQUE.....44		
1.	GUICHET DU SAVOIR ET PRATIQUES DOCUMENTAIRES	44
1.1.	<i>Des usages encore sporadiques</i>	44
1.2.	<i>Objectifs de recherche.....</i>	45
1.2.1	<i>Caractérisation des objectifs de recherche</i>	45
1.2.2	<i>Typologie indicative des thématiques abordées</i>	47
1.3.	<i>La place du Guichet du Savoir dans la démarche de recherche d'informations.....</i>	49
1.3.1	<i>Renseignement en salle et renseignement à distance.....</i>	49
1.3.2	<i>Usages du Guichet du Savoir et pratiques du multimédia.....</i>	51

1.3.3	L'utilisation du Guichet du Savoir a-t-elle une incidence sur la fréquentation des bibliothèques ?	52
1.3.4	Les critiques formulées par les usagers.....	54
2.	LE GUICHET DU SAVOIR ET L'IMAGE DE LA BIBLIOTHÈQUE.....	56
2.1.	<i>L'image du Guichet du Savoir</i>	56
2.1.1	Lisibilité de l'offre documentaire à distance	56
2.1.2	A quels concepts le Guichet du Savoir est-il associé ?	56
2.2.	<i>Les impacts du Guichet du Savoir sur l'image de la bibliothèque</i>	58
2.2.1	L'image « traditionnelle » de la bibliothèque.....	58
2.2.1.1	Etudier l'image de la bibliothèque	58
2.2.1.2	Les usagers du GdS et l'image de la bibliothèque (relevé lexical)	59
2.2.2	Le Guichet du Savoir valorise le rôle des bibliothécaires.....	61
2.2.3	Bibliothèque et légitimité de l'offre de services en ligne	62
2.2.4	Le Guichet du Savoir et les non-usagers de bibliothèque : une découverte de la bibliothèque ?	64
2.3.	<i>Comment les usagers du Guichet du Savoir imaginent-ils l'avenir des bibliothèques ?</i>	64
2.3.1	Suggestions des usagers : comment améliorer le Guichet du Savoir ?	64
2.3.2	Le Guichet du Savoir et la bibliothèque du futur	66
	CONCLUSION	68
	BIBLIOGRAPHIE	70

Introduction

Depuis quelques années (dans le monde anglo-saxon) et beaucoup plus récemment en Europe, les bibliothèques répondent aux demandes personnelles d'informations des citoyens. Le célèbre service anglais « *Ask a librarian* » a fait des émules en Europe, et plus précisément en France, où après la Bibliothèque Publique d'Information (qui depuis 1997 a mis en place le service *Radis* ou *Réponse À DISTance*), ce fut au tour de la Bibliothèque municipale de Lyon de lancer son *Guichet du Savoir* (le 29 mars 2004). Comme souvent, l'apparition d'un phénomène nouveau n'a pas manqué de provoquer de nombreuses discussions et divisions au sein de la profession.

Et pourtant, la nouveauté des services de renseignement à distance est relative. En effet, en suivant Jean-Luc Gautier-Gentès, on peut dire que depuis plusieurs années, les bibliothèques ont rendu certains de leurs services accessibles hors de leurs murs (l'accès au catalogue, les possibilités de réservation d'ouvrages). L'innovation réside d'abord dans le vecteur emprunté (Internet), puis dans la forme (un service personnalisé).

Le fait de ne plus se contenter de mettre des supports (livres, cd, dvd...) à la disposition des usagers, mais de répondre à leurs demandes personnelles, représente une révolution pour les bibliothèques, aussi bien pour leur fonctionnement que dans le rapport qu'elles entretiennent avec leurs usagers, effectifs ou potentiels.

Le développement de services de renseignement personnalisé à distance soulève quelques interrogations concernant l'avenir des bibliothèques : par exemple, les bibliothèques doivent-elles encore être des lieux ? Ou bien les usages de la bibliothèque vont-ils radicalement changer sous l'impulsion de l'externalisation, en cours actuellement, de certains de leurs services ?

Une chose est sûre, le fonctionnement des bibliothèques subit des modifications du fait de l'introduction d'une activité tournée vers l'extérieur, et non plus vers les usagers qui « habitent » le lieu. En plus de constituer un surcroît de travail pour les bibliothécaires, le renseignement personnalisé à distance entraîne, de manière

significative, une profonde évolution du métier de bibliothécaire : de médiateur entre un public et des collections, le bibliothécaire tend, en supprimant en partie l'intermédiaire que constitue le support, à devenir médiateur entre un public et un contenu. Il ne s'agit plus seulement pour lui de localiser le document contenant l'information, mais aussi désormais d'y puiser directement le savoir et de le transmettre. Les exigences en terme de formation des personnels sont décuplées.

On perçoit aussi les implications que cela peut avoir sur la coopération entre bibliothèques : en effet, comment continuer à proposer un service de qualité aux usagers des services de renseignement personnalisé à distance si leur nombre explose, et si une bibliothèque doit faire face seule à une abondance de demandes ?

Mais les effets de la promotion de services de ce type ne concernent pas seulement les personnels et le fonctionnement des bibliothèques. Ils agissent aussi, et de manière significative, sur les publics, leurs pratiques documentaires et la perception qu'ils peuvent avoir de la bibliothèque. D'une part l'utilisateur n'est plus obligé de se déplacer dans un « lieu bibliothèque » pour obtenir une information documentaire ; D'autre part, la bibliothèque se définit comme un accompagnateur personnel et un réservoir d'expertises plus que comme un lieu de stockage de documents.

Dans quelle mesure ces innovations peuvent être le germe d'un radical changement d'image des bibliothèques ? Dans quelle mesure peut-on penser que ces nouveautés constituent les prémices des services de la bibliothèque du futur ? Pour tenter de répondre à ces questions, il est nécessaire de se tourner vers les utilisateurs de ces nouveaux services.

Je commencerai par présenter succinctement l'existant en bibliothèque en matière de services de renseignement personnalisé à distance, avant d'étudier plus précisément l'expérience récente du *Guichet du Savoir*, menée par la Bibliothèque municipale de Lyon. Je présenterai ensuite la méthode choisie pour mener à bien mon enquête, ainsi que les résultats de celle-ci. Enfin, j'aborderai plus précisément la question des pratiques documentaires des usagers du Guichet du Savoir et celle

de l'image qu'ils peuvent avoir de la bibliothèque, grâce à leurs expériences d'utilisateurs de ce nouveau service.

Ce travail se fonde sur les activités que j'ai menées entre le 30 septembre et le 19 novembre 2004 à la bibliothèque municipale de Lyon, dans le cadre du stage d'étude de l'ENSSIB.

Partie 1 : Le Guichet du Savoir : origine, originalité et légitimité

1. Les expériences similaires déjà menées en France et à l'étranger

1.1. Les origines anglo-saxonnes des services à distance

Proposer ici une typologie des services à distance existants dans le monde serait trop long et quelque peu fastidieux, la plupart des bibliothèques publiques anglo-saxonnes développant ce type de service aux internautes. Il faut tout de même rappeler que l'origine des services à distance pour les usagers de bibliothèques est anglo-saxonne et que ceux-ci n'ont fait leur apparition que depuis peu de temps en France.

Depuis 1997, « *Ask a Librarian* » traduit la volonté des bibliothèques anglaises de permettre aux usagers d'Internet d'avoir un accès hors de la bibliothèque aux services de renseignement. C'est aussi une prise de conscience de la nécessité d'exploiter les formidables possibilités qu'Internet offre aux bibliothèques : toucher des personnes chez elles et leur proposer des services toujours plus accessibles et personnalisés.

Le développement du renseignement à distance correspond à l'aboutissement d'une réflexion mêlant les concepts de « bibliothèque virtuelle », de « démocratisation du savoir » et de nouveaux services aux publics. Face à l'évolution rapide des technologies, à la profusion de documents électroniques et aux besoins accrus des populations en termes d'information, les bibliothèques ont cherché à penser le rôle qu'il leur était possible de jouer. La création puis la multiplication des services de renseignement à distance est une première réponse aux besoins nouveaux : il est permis d'affirmer que, de plus en plus, les usagers cherchent à obtenir une information **rapidement**. Face à un appétit croissant d'instantanéité (on pourrait presque parler d'impatience) et d'interactivité, les

bibliothèques anglo-saxonnes se sont lancées dans des projets ambitieux : proposer des « *chat* » en ligne afin de renseigner des usagers hors de leurs murs.

Dans les dernières années, la plupart des grandes bibliothèques publiques américaines et anglaises¹ ont développé un service de renseignement à distance. Il en est de même au Canada.

L'objectif est clair : fidéliser les usagers de la bibliothèque en recherchant le maximum de confort dans l'utilisation de ses services et renforcer, personnaliser le lien qui les unit à elle.

1.2. Les expériences récentes menées à l'étranger

En Europe, le développement des services à distance a été plus tardif et n'est pas encore monnaie courante, comme aux Etats-Unis, au Canada et en Grande Bretagne. Dernièrement, plusieurs établissements ont pourtant décidé de proposer une telle offre aux internautes. On peut citer deux exemples, particulièrement intéressants : le service « *Pregunte, las bibliotecas responden*² », mis en place par les bibliothèques publiques espagnoles, et le service « *Deutsche Internet Bibliothek*³ », proposé par les bibliothèques publiques allemandes.

« *Pregunte* » est un service récent, puisqu'il a été lancé en 2000. Il s'organise autour de l'idée de réseaux de bibliothèques, c'est-à-dire qu'il fonctionne de manière transversale au niveau national, grâce à la coopération de 148 bibliothécaires, répartis dans 34 bibliothèques publiques. Les questions posées par les utilisateurs sont réparties entre les bibliothèques des différentes provinces espagnoles. Le délai maximal de réponse est de 72 heures. Depuis son lancement, on peut dénombrer 15200 utilisateurs et une moyenne de 15,56 consultations par

¹ *Ask a question* : la bibliothèque publique de l'Etat de New York propose un chat, un service Questions/Réponses par mail et un moteur de recherche sur les questions déjà posées. <http://www.nypl.org/questions>
Ask a Librarian : la Bibliothèque du Congrès propose un service Questions/Réponses par thème avec la possibilité de discuter avec des bibliothécaires par Chat. <http://www.ask-a-librarian.org.uk>

² Bibliothèques publiques espagnoles. *Pregunte, las bibliotecas responden*, [En ligne]. <<http://pregunte.carm.es/pregunte/pub01.shtml>> (Site consulté le 12 septembre 2004). Une présentation de ce service a été faite par le directeur de la bibliothèque de Murcie, Jose Pablo Gallo León, lors de la journée d'étude du 8 décembre à Lyon sur le thème : *Le renseignement personnalisé à distance, une nouvelle donne pour les bibliothèques ?*

³ Bibliothèques publiques allemandes. *Deutsche Internetbibliothek*, [En ligne]. <http://www.internetbibliothek.de/index_user.jsp> (Site consulté le 12 septembre 2004). Présentation faite dans le même cadre par le directeur de la Zentral- und Landesbibliothek de Berlin, Peter Borchardt.

jour. Cependant, *Pregunte* a été l'objet d'un rapport en septembre 2004, qui a mis en évidence de graves dysfonctionnements⁴ et une qualité de réponse médiocre.

Le service allemand, quant à lui, offre dès la page d'accueil la possibilité d'une recherche rapide parmi les questions déjà posées par d'autres utilisateurs. Ce service est né d'un effort de coopération entre les bibliothèques publiques allemandes : du projet *BINE* élaboré à Brême en 1996, en passant par le projet *ILEKS (Internet Lektoratsservice)*, mené entre 1998 et 2000, l'histoire de la *Deutsche Internetbibliothek* est le résultat d'un tâtonnement, d'un effort partagé par l'Etat allemand et la sphère privée (la fondation *Bertelsmann*).

La *DIB* fonctionne grâce à la coopération de 70 bibliothèques publiques allemandes⁵, organisées autour de 20 « centres de compétences », qui sont autant de têtes de réseaux. Elle propose avant tout une sélection de liens Internet (un catalogue de signets). Entre le 1^{er} janvier et le 4 novembre 2004, il y a eu 204756 clics sur le catalogue des liens et 2228 questions posées (soit une moyenne d'environ 200 questions par mois). Soulignons enfin le risque de disparition de ce service à la fin de l'année 2004, du fait du retrait de la fondation *Bertelsmann*, qui jusqu'à maintenant finançait son fonctionnement.

1.3. En France, seule la Bibliothèque Publique d'Information (BPI) propose un service comparable⁶

La BPI est la seule autre bibliothèque en France à proposer un service de renseignement à distance généraliste par courrier électronique (depuis 1997⁷). La BPI a commencé le renseignement personnalisé en 1977 en utilisant le téléphone comme moyen de communication, puis le minitel à partir de 1988. Celui-ci est appelé BPI-Info ou « *Radis* » comme Réponse à distance⁸. Il est inclus dans son site Internet et propose un « *chat* » en ligne à ses usagers (le « *chat* » a été revu en

⁴ « *well-valued by the users but not well-known* » Rapport de septembre 2004 sur le service *Pregunte*.

⁵ On peut noter que les bibliothèques qui y participent sont des bibliothèques de villes allant de plus de 400000 habitants à moins de 50000 habitants.

⁶ J'écarte ici volontairement le service de renseignement personnalisé à distance de la Bibliothèque Inter-Universitaire de Médecine, car il n'est pas un service généraliste, mais porte sur un domaine pointu du savoir.

⁷ Le service *BPI Info* a été créé en 1997 pendant la rénovation du Centre Pompidou.

⁸ Bibliothèque Publique d'Information. *Service de réponse à distance, [En ligne]*. <http://www.bpi.fr/ress.php?id_c=31&id_rubrique1=14> (Site consulté le 15 septembre 2004)

2004 lors du lancement du nouveau site Internet de la bibliothèque). Il est également possible de contacter ce service par téléphone, minitel et fax. La personne intéressée se connecte pour poser une question, en précisant la cadre de sa recherche, son origine géographique, et son niveau d'études, et le bibliothécaire effectue la recherche instantanément, sauf quand celle-ci demande trop de temps (plus d'un quart d'heure). Dans ce cas précis, l'utilisateur est invité à transmettre une adresse mail et obtient une réponse par courriel dans un délai de deux jours travaillés. Une limite est fixée concernant le temps que le bibliothécaire doit consacrer à la recherche (1 heure). Le service ne fonctionne pas 24h/24, il n'est ouvert que de 10h à 12h les lundis, mercredis, jeudis et vendredis. De plus, le service fonctionnant par messagerie instantanée, la BPI prévient l'utilisateur qu'il peut y avoir un encombrement dû à un trop grand nombre de demandes en même temps et qu'il se peut donc qu'il soit impossible à certains moments d'y accéder.

Le lancement du service de réponse à distance de la BPI est antérieur à celui du Guichet du Savoir de la BM de Lyon et ressemble plus au service « *Ask a Librarian* » : il est, pourrait-on dire, une transposition sur Internet du renseignement en salle de la bibliothèque⁹, la démarche étant purement individuelle, ponctuelle, sans conservation des données par la suite. Un coup d'œil aux types de questions posées par les usagers nous renseigne sur les utilisations qui sont faites du service : 33 % des questions portent sur le fonctionnement de la bibliothèque, 36 % sont des demandes bibliographiques et le dernier tiers est constitué de questions diverses, qui vont des renseignements biographiques aux renseignements administratifs, à l'orientation sur le Web¹⁰...

Le service de renseignement personnalisé à distance de la BPI a été pensé comme un élément de l'offre de services de la bibliothèque, comme un service complémentaire, intégré à son environnement documentaire. A noter, l'intégration prochaine des *Radis* dans le projet international de coopération entre services de

⁹ Si l'on se réfère aux propos tenus par Françoise Delmas-Tuffet, le service BPI-Info a aussi pour objectif de désengorger la bibliothèque, dont l'imposante file d'attente est désormais célèbre (propos tenus lors de la journée d'étude du 8 décembre à Lyon sur le thème ; *Le renseignement personnalisé à distance, une nouvelle donne pour les bibliothèques ?*

¹⁰ Guidage de l'utilisateur sur Internet, appelé aussi « *co-browsing* »

renseignement à distance appelé *Question Point*, qui regroupe pas moins de 3000 bibliothèques du monde entier¹¹.

2. L'originalité du Guichet du Savoir

2.1. Définition

Le Guichet du Savoir est un service de renseignement à distance qui ressemble à ceux mentionnés plus haut, mais qui présente des spécificités notables.

Tout d'abord, contrairement à tous les autres, le Guichet du Savoir fonctionne grâce à un logiciel de forum¹², ce qui fait que toutes les questions et réponses sont mutualisées. Si l'on compare par exemple le service « *Radis* » de la BPI au Guichet du Savoir de la BM de Lyon, on peut remarquer que le premier permet le renseignement d'un usager, par le biais d'un contact individuel, alors que le deuxième ajoute à cela la possibilité pour tous les autres usagers de bénéficier de la même information.

Le Guichet du Savoir se distingue aussi de ses ancêtres par le fait qu'il est développé dans une optique de conservation et d'archivage des données, caractéristique qui souligne le lien fort qu'il entretient avec les missions traditionnelles des bibliothèques. Seuls les services allemand et espagnol proposent aussi une arborescence en ligne qui donne accès à certaines réponses fournies aux autres utilisateurs. Le Guichet du Savoir va s'enrichir d'une base de connaissances qui capitalisera toutes les données produites par les bibliothécaires, permettant ainsi de réaliser une forme d'encyclopédie en ligne, à la fois hétéroclite et homogène, du fait de la diversité des questions (thèmes, niveaux, formulation) et de sa structuration thématique.

Enfin, le Guichet du Savoir donne une nouvelle dimension au métier de bibliothécaire : dans les autres services à distance, le rapport à l'utilisateur étant purement individuel, personnalisé, le bibliothécaire est certes médiateur et producteur d'informations (auteur), mais pour un seul usager. Dans le cadre du

¹¹ Ce service, initié par l'OCLC, propose des services en langue anglaise.

¹² Invision Power Board (IPB) : c'est un logiciel gratuit et aisément modulable. Pour tout renseignement : <http://invisionboard.com/>

Guichet du Savoir, le bibliothécaire qui répond est « publié » en ligne, il est auteur d'une prose que de nombreux utilisateurs seront amenés à lire. De ce fait, de nombreuses relectures sont nécessaires, car la moindre des choses est que tous les lecteurs puissent comprendre l'information, quels qu'ils soient.

Le Guichet du Savoir fonctionne de manière anonyme. Pour consulter les questions des autres, nul besoin de s'inscrire : aucune formalité n'est nécessaire. Pour poser une question, l'utilisateur ne doit fournir qu'un pseudonyme et une adresse électronique valide. Le slogan « *Vous avez une question, nous avons la réponse* » annonce clairement les choses : les bibliothécaires s'engagent à répondre à tous les types de questions documentaires, sauf bien sûr si celles-ci comportent des propos déplacés¹³. Le système de réponse est différé (au maximum 72 heures) pour permettre, contrairement au « chat » qui limite le champ des réponses à des renseignements généraux, de fournir des recherches complètes. Aucun temps de recherche n'est fixé a priori : il est laissé à l'appréciation des bibliothécaires.

2.2. Objectifs

Ils sont de plusieurs ordres :

-en premier lieu, le Guichet du Savoir traduit la volonté de la bibliothèque de Lyon de prendre position sur Internet : « *il était primordial d'être présent sur le Web pour que les bibliothèques demeurent dans le circuit de recherche de connaissance des gens et que ceux-ci continuent à venir les fréquenter¹⁴* » dit Patrick Bazin. Gérald Grunberg¹⁵ va dans le même sens lorsqu'il dit : « *il y a, si la bibliothèque veut continuer à remplir son rôle de service public d'information, une obligation, une ardente obligation de présence sur le Web¹⁶* ». En plus d'un service en ligne, le Guichet du Savoir serait aussi une publicité active, un moyen de valoriser l'image de la bibliothèque. Il s'agit aussi de mettre en valeur les

¹³ « Vous ne devez pas diffuser des messages violents, injurieux, diffamatoire, racistes, révisionnistes, faisant l'apologie des crimes de guerre, pédophiles, appelant au meurtre ou incitant au suicide, incitant à la discrimination ou à la haine ou dont le contenu reproduirait sans autorisation une oeuvre protégée par la propriété intellectuelle (ex. articles de presse, message d'un tiers). » *Charte d'utilisation du Guichet du Savoir*

¹⁴ Lyon Figaro, 19/04/04

¹⁵ Gérald Grundberg est directeur de la BPI

¹⁶ *Les 25 ans de la BPI*, chapitre *Libre accès et bibliothèque à distance*, BPI, Paris : 2003, p.127

compétences des bibliothécaires, et ainsi même, de les placer au centre de la circulation du savoir.

- un rapport¹⁷ interne de la Bibliothèque municipale de Lyon (Septembre 2002) fait état de la volonté de la direction de conquérir de nouveaux publics. Les objectifs du plan de mandat de la Municipalité ont conduit la bibliothèque à analyser ses publics, afin d'accroître son impact sur la population lyonnaise : il s'agit prioritairement des **actifs**, mais aussi des **personnes âgées**. L'ouverture du Guichet du Savoir s'inscrit dans cette démarche documentaire de « séduction » de nouveaux publics et d'innovation, avec l'espoir que les publics visés seront réceptifs à cette offre nouvelle... On peut en effet formuler l'hypothèse suivante : en tant qu'interface virtuelle de la bibliothèque sur Internet, il se peut que le Guichet du Savoir incite certaines personnes à plus la fréquenter ou fasse venir à elle des publics qui jusqu'alors n'y venaient pas. Mais un service à distance permet aussi de s'adresser à un public plus diversifié que le public sur place : on peut penser aux publics empêchés (les personnes malvoyantes, celles qui ne peuvent pas se déplacer...), aux publics distants géographiquement (en région ou à l'étranger) et à ceux qui sont mal desservis par les réseaux de lecture publique.

- le développement du renseignement à distance permet ensuite de proposer aux usagers une plus grande proximité dans les services offerts. Par « proximité », il faut comprendre réactivité, confort et surtout conformité à la demande. En effet, par rapport au modèle classique de bibliothèque, qui s'organise autour d'une **prédétermination** (documents sélectionnés par les professionnels, rayonnages, cotes...), le Guichet du Savoir fonctionne autour de la notion de **demande(s)**. Il permet aussi de bénéficier de l'expertise des bibliothécaires sans avoir à se rendre dans le « lieu bibliothèque ».

- un des objectifs du Guichet du Savoir est enfin de faire connaître la bibliothèque et ses activités et de mieux utiliser ses ressources, en passant peu à peu d'une logique de supports à une logique de contenus, c'est-à-dire que la bibliothèque propose désormais de donner l'information directement, en plus de mettre à disposition le support qui la contient.

¹⁷ *Accroître l'impact de la bibliothèque sur la population lyonnaise : la question documentaire*, BML, Lyon : septembre 2002

2.3. Critiques

La moindre chose que l'on puisse dire, c'est que le principe des services à distance ne suscite pas l'adhésion de tous. Les critiques vont bon train et les réticences sont nombreuses. Quelles sont-elles ?

- Un article récent¹⁸ mentionne le risque pour les bibliothèques d'accorder trop d'importance aux exigences du public : « *la bibliothèque ne doit pas devenir un vaste bazar organisé en fonction d'une politique qui consiste à satisfaire les exigences des utilisateurs. Ne laissons pas les demandes multiples de services nous détourner de nos missions premières* ». On pourrait rétorquer que le renseignement du public fait bel et bien partie des missions premières invoquées plus haut. Ou encore que la bibliothèque, loin de devenir un « *vaste bazar* », s'ouvre sur l'extérieur et a ainsi, en temps réel, un aperçu plus que satisfaisant des attentes documentaires de la population. Un autre argument, enfin : loin de faire du bibliothécaire un « pigeon voyageur », qui irait et viendrait au gré des caprices des utilisateurs, le Guichet du Savoir expérimente au contraire un fonctionnement inédit de la bibliothèque, qui est profitable pour les professionnels et pour les publics. Les premiers sont amenés à tous travailler ensemble au sein d'un service transversal ; les seconds bénéficient d'une offre personnalisée et réactive qui solutionne tous leurs problèmes documentaires (ou presque). La bibliothèque conserve ses caractéristiques ancestrales, mais dans le souci de demeurer utile et attrayante, intègre la nouveauté en explorant les possibilités offertes par les nouvelles technologies.

- On reproche aussi aux services à distance de faire de ses usagers des « assistés ». Si on caricature un peu le propos, cela reviendrait à dire que la promotion des services à distance tire un trait sur la mission formatrice de la bibliothèque, en proposant du « *tout prêt à réchauffer*¹⁹ ». Les éloges contiennent souvent des critiques : il est louable de chercher à faciliter les démarches documentaires des usagers, de se rendre plus disponible, mais cette facilité serait un germe de paresse et d'assistantat. A vérifier à l'usage... Il faut quand même

¹⁸ Tribollet, Sylviane. Forum international des bibliothèques de métropole, In *Bulletin des Bibliothèques de France*, Paris : 2004, t.49, n°3, p.110-112

¹⁹ Critique formulée par un usager dans sa réponse au questionnaire *Utilisateurs du Guichet du Savoir* envoyé le 7 octobre aux 1619 inscrits

préciser qu'en expliquant la plupart du temps le parcours qui l'a conduit à la réponse, le bibliothécaire « guichetier » **est formateur**. De plus, le Guichet du Savoir mentionne toujours ses sources, ce qui permet ensuite à l'utilisateur de naviguer librement dans les connaissances sélectionnées et d'approfondir sa recherche.

- Il faut cependant souligner la pertinence de certaines critiques qui soulignent l'écart existant entre les collections de la bibliothèque et les demandes possibles des usagers du Guichet du Savoir. Expliquons nous : la volonté de répondre à toutes les questions « *place plus que jamais l'institution bibliothèque devant une contradiction récurrente, celle de vouloir tout apporter à chacun en particulier²⁰* ». Hors de son contexte documentaire, « externalisée », la bibliothèque est-elle toujours à même de fournir des réponses de qualité ?

3. Quelle légitimité pour un tel service en bibliothèque ?

Il est en tous cas légitime de se poser la question. On peut tenter de répondre à cette interrogation en trois points. La prise en compte de l'évolution de la société, des moyens de communications et des nouveaux vecteurs de diffusion de l'information constitue un premier élément de réponse. La mise en valeur des collections et du personnel de la bibliothèque par un biais nouveau peut en représenter un deuxième. Enfin, il faut souligner, ce que n'ont pas manqué de faire les utilisateurs du Guichet du Savoir, la gratuité et l'efficacité de l'offre documentaire proposée par ce service et la valorisation de la notion de service public qu'il représente.

3.1. Un pas de plus vers la démocratisation du savoir ?

En ouvrant ses portes à tous les citoyens, la bibliothèque assure une mission à la fois culturelle et sociale. En proposant le Guichet du Savoir, la bibliothèque

²⁰ Bazin, Patrick. Plus proches des lointains, *In Bulletin des Bibliothèques de France*, Paris : 2004, t.49, n°2, p.12

tente de diversifier son offre documentaire. Elle cherche à enrichir les services déjà proposés à ses usagers, en les prolongeant « à domicile », mais aussi à intéresser d'autres publics, pas forcément sensibles à l'attrait ou à l'offre documentaire des bibliothèques. En offrant de répondre à toutes les questions, elle contourne l'effet « repoussoir » que peut avoir le livre sur une partie de la population. Les bibliothécaires localisent l'information, la transmettent entièrement ou en partie, et proposent des pistes pour aller plus loin. C'est en quelque sorte une « incitation ».

Un coup d'œil à l'évolution de l'équipement des français en matériel informatique et en connexions Internet ces dernières années souligne une nette progression et un rattrapage du retard accumulé par rapport aux autres pays européens. 36% des foyers étaient équipés d'un ordinateur en 2002, contre 43% en 2004. En 2004, un tiers des foyers est connecté à l'Internet contre un quart en 2002. On recense enfin plus de 6 millions d'abonnements à l'Internet haut débit en France en 2004²¹. On estime que la barre des 20 millions d'internautes a été franchie en France en Janvier 2003²². Si l'usage d'Internet se développe autant, si l'Internet entre dans le paysage quotidien d'une majorité de français, il pourrait être risqué pour une bibliothèque de rester absent de cet environnement en pleine expansion. Si l'on regarde ce qui s'est passé aux Etats-Unis, où la pratique d'Internet est beaucoup plus ancienne et courante qu'en France, l'ouverture de services de type « *Ask a Librarian* » a correspondu dans le temps à l'appropriation d'Internet par la population.

Il faut cependant rester prudent sur le lien qu'il peut y avoir entre le Guichet du Savoir et la démocratisation de l'accès au Savoir. La bibliothèque a tendance à vouloir attirer des publics toujours plus nombreux et variés en son sein. Pourtant, si l'on suit la réflexion de Jean-Luc Gautier-Gentès, il ne faut pas confondre fréquentation des bibliothèques et démocratisation du Savoir. A propos du Guichet du Savoir, Bertrand Calenge préfère souligner la multiplication des publics qu'il pourrait générer et la nouvelle « porte d'entrée » de la bibliothèque qu'il représente.

²¹ *La France rattrape son retard en équipement informatique*, Le Progrès, 29.10.2004

²² Utilisateurs réguliers, c'est-à-dire connectés au moins une fois le mois précédent, <http://www.Internet.gouv.fr>

3.2. Mettre en valeur les ressources de la bibliothèque pour la rendre plus attractive

Car le principal problème pour un usager non averti, c'est de **trouver** l'information. Avec l'explosion documentaire qui a accompagné l'apparition de l'Internet, il devient de plus en plus ardu de se repérer au milieu d'un océan de références, de publications et de sites plus ou moins recevables scientifiquement. Le Guichet du Savoir peut constituer un repère pour certains, une « *caverne d'Ali Baba*²³ » pour d'autres ou même une bouée de sauvetage. Dans cette nouvelle donne du rapport au savoir, le bibliothécaire voit son rôle de **médiation** évoluer : « *L'évolution technologique amène le bibliothécaire à être plus réactif à l'offre documentaire, plus soucieux des contenus et à devenir un accompagnateur du lecteur, un médiateur*²⁴ ». Le problème est moins la masse d'informations que la multiplicité des sources et des points de vue. Comme l'écrit Chris Batt²⁵, « *l'utilisateur n'a pas besoin de savoir qu'il peut trouver l'information à 50000 endroits. Ce qu'il veut, c'est une réponse à une question précise à un moment donné*²⁶ ». Cette exigence nouvelle ouvre de grandes perspectives aux bibliothèques, dans la mesure où elle implique une mobilisation quotidienne des savoirs qui y sont présents. En plus de prêter les documents dont elle dispose, la bibliothèque distribue à qui veut les informations qu'ils renferment.

3.3. Service public et gratuité

La gratuité n'est pas un argument en soi. Il faut que la gratuité s'accompagne d'efficacité, de réactivité et de qualité. Parmi les remarques formulées par les utilisateurs du Guichet du Savoir, beaucoup traduisaient la surprise de trouver un tel service entièrement gratuit. Dans le contexte politique actuel de remise en question du service public, sur des critères de rentabilité, l'apparition du Guichet du Savoir n'est pas passée inaperçue. Si l'on observe ce qui se passe dans d'autres pays, on peut être frappé par le fait que de nombreux

²³ Commentaire d'un usager dans un entretien téléphonique du 17 novembre

²⁴ Bazin, Patrick. Bibliothèque publique et savoir partagé, *In Bulletin des Bibliothèques de France*, Paris : 2000, n°5, p.52

²⁵ Chris Batt est directeur de *Resource*, Library and Information Commission, Londres

²⁶ *Les 25 ans de la BPI*, chapitre *Libre accès et bibliothèque à distance*, Bibliothèque Publique d'Information, Paris : 2003, p.138

services comparables au Guichet du Savoir sont en fait des services de questions-réponses commerciaux, souvent payants (notamment aux Etats-Unis et au Québec), et très utilisés par les internautes. Certes, dans ces pays, l'équipement des ménages en accès Internet dépasse les 60%, contre 30% en France. Mais la véritable question qui se pose n'est pas celle de l'existence de services payants. Elle est plutôt celle de la qualité. C'est pour les bibliothèques l'argument majeur avancé pour développer un service à distance. Celui-ci bénéficie grandement de l'image positive de la bibliothèque, de sa réputation emprunte de respect, de rigueur scientifique et d'exhaustivité de contenus. Il y a dès lors un véritable défi à relever pour elles : allier gratuité, efficacité, diversité et rapidité.

La notion de service public en bibliothèque ne doit plus se limiter à la mise à disposition d'ouvrages pour les lecteurs, mais doit s'enrichir d'une exigence de contenus, d'informations ponctuelles. La bibliothèque doit s'orienter vers une offre en ligne gratuite et ouverte à tous, sous peine de voir d'autres tenter de lui prendre ce rôle, qu'elle est pourtant une des seules à pouvoir assumer dans le respect d'une démarche de qualité. Il faut cependant avoir conscience qu'à terme, si « *les services à distance se multiplient, (...) se posera le problème du paiement de services correspondant à des demandes individuelles*²⁷. » En effet, l'activité de renseignement à distance est coûteuse en terme de personnel (temps de travail). Plus les questions se multiplieront, plus les coûts de fonctionnement deviendront lourds à supporter pour la bibliothèque. Comme l'a souligné Jean-Luc Gautier-Gentès, il faut se méfier du fantasme d'un service public total²⁸.

Une remarque intéressante, formulée par Joël Roman²⁹, a souligné les spécificités de la société dessinée par Internet : elle tendrait à mettre en réseau des « pairs » (par niveaux, centres d'intérêts...) et pourrait conduire à une ségrégation ou à l'appropriation d'un service par une catégorie d'utilisateurs, un peu sur le modèle de ce qui a été observé en bibliothèque : « un public peut en chasser un autre ».

²⁷ Cavaleri, Piero. Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne, de nouveaux produits dans un marché concurrentiel, in *Bulletin des Bibliothèques de France*, Paris : 2003, n°4, p.25

²⁸ Jean-Luc Gautier-Gentès, inspecteur général des bibliothèques, est intervenu lors de la journée d'étude du 8 décembre, organisée par la BML sur le thème *Le renseignement personnalisé à distance, une nouvelle donne pour les bibliothèques ?*

²⁹ Joël Roman est rédacteur en chef de la revue *Esprit* et dirige la collection *Pluriel*

4. L'impact du Guichet du Savoir sur les pratiques documentaires et sur l'image de la bibliothèque : l'intérêt d'une étude de publics

4.1. Les bibliothèques et leurs publics

Les publics des bibliothèques n'ont pas toujours été la préoccupation première des professionnels des bibliothèques. Pendant longtemps, les collections ont été pensées en termes purement scientifiques, sans réellement prendre en compte le fait qu'à l'autre bout de la chaîne existaient des lecteurs, avec des attentes, des goûts, voir des exigences. Si l'on se réfère aux propos d'Anne-Marie Bertrand, la donne a changé : « *Sous le poids de la fréquentation (...), la préoccupation des publics prend le pas, chez les bibliothécaires, sur le souci des collections*³⁰ ». On peut même aller plus loin : « *la bibliothèque municipale, comme service public, a vocation à desservir l'ensemble de la population et ne peut se satisfaire des résultats qu'elle a déjà atteints. Aux yeux des élus, le nombre d'utilisateurs (et son accroissement) est un élément décisif de la légitimité de cet établissement.*³¹ » Penser les publics est donc devenu plus que nécessaire pour les bibliothèques, dans la mesure où leur survie dépend de leur succès public. Ainsi, les enquêtes de publics se sont multipliées ces dernières années et ont permis de mieux connaître les usagers des bibliothèques, mais aussi de révéler des pratiques particulières et de les quantifier (comme la fréquentation sans inscription par exemple).

4.2. L'impact du Guichet du Savoir sur les pratiques documentaires et l'image de la bibliothèque : hypothèses

En partant de l'utilisation qui est faite du Guichet du Savoir par les usagers et non-usagers de bibliothèque, de leur éventuelle satisfaction à utiliser un service à distance, et de leurs attentes en matière d'offre documentaire, on pourra apprécier ce que le Guichet modifie (ou ne modifie pas) dans la perception que les publics peuvent avoir de la bibliothèque et dans leurs pratiques documentaires.

³⁰ Bertrand, Anne-Marie. Les publics des bibliothèques, *Centre National de la Fonction Publique Territoriale*, Paris : 1999, p.5

³¹ idem, p.5

Pour une personne qui utilise les services traditionnels d'une bibliothèque par exemple, le Guichet du Savoir modifie-t-il ses habitudes ? Va-t-il l'inciter à renforcer sa pratique de la bibliothèque comme lieu physique ou au contraire va-t-il l'encourager à effectuer ses recherches à distance ? Le Guichet du Savoir est-il forcément perçu comme le prolongement de l'offre traditionnelle des bibliothèques ? Est-il au contraire perçu comme une offre indépendante et novatrice ? Quelle place prend-il dans la démarche de recherche d'information ? Est-il enfin un complément d'autres pratiques (en ou hors bibliothèque) ou au contraire une pratique exclusive ?

Qu'est-ce qui éveille l'intérêt d'un non-usager de bibliothèque dans le concept du Guichet du Savoir ? S'il ne fréquente pas les bibliothèques, pourquoi utilise-t-il le GdS ? Il est intéressant, en partant de l'éventuelle satisfaction de ces publics non-usagers, de chercher à mettre en valeur des retombées positives pour la bibliothèque en termes d'image. On peut même se demander si l'utilisation du Guichet du Savoir pourrait avoir une influence sur la fréquentation des bibliothèques, même si le fait que ce soit un service en ligne, donc accessible de partout, interdit toute vérification scientifiquement crédible.

Les hypothèses, nombreuses, seront reprises en dernière partie. Mais avant toute chose, je tiens à présenter le cadre méthodologique de mon travail.

Partie 2 : Méthodologie de l'enquête

L'enquête sociologique menée sur les publics utilisateurs du Guichet du Savoir se décline en deux phases : une première démarche quantitative (questionnaire) puis une seconde phase qualitative (entretiens téléphoniques semi-directifs). Je tiens à mettre en exergue plusieurs contraintes, inhérentes au cadre de déroulement de mon travail :

- d'abord une contrainte de temps, puisque l'étude a été conduite dans les trois mois qui m'étaient impartis pour le stage d'étude, de front avec d'autres activités au sein de la bibliothèque.

- ensuite une contrainte « financière » puisque aucun moyen spécifique n'a été prévu pour mener cette enquête, même si j'ai bénéficié de l'aide du personnel de la bibliothèque pour l'aspect technique.

- enfin, une contrainte technique, liée au vecteur de diffusion de l'enquête (par voie de mail).

1. Justification des choix méthodologiques

1.1. Mêler quantitatif et qualitatif

Le questionnaire a produit une esquisse des publics utilisateurs du Guichet du Savoir. Mais se contenter de ce questionnaire aurait limité les perspectives. C'est tout l'intérêt d'y ajouter une série d'entretiens téléphoniques semi-directifs, qui permettent de mettre en valeur, en donnant à l'utilisateur l'occasion de s'exprimer, des données plus subjectives.

Chaque méthode a ses limites. L'enquête quantitative ne peut, à elle seule, prétendre rendre compte de manière exhaustive des publics du Guichet du Savoir, de leurs pratiques documentaires et de son impact sur l'image de la bibliothèque : *« il est souvent nécessaire de multiplier les points de vue (...). Les enquêtes*

quantitatives par sondage peuvent difficilement prétendre traduire la diversité des pratiques ou appréhender directement la multiplicité des logiques et mécanismes à l'œuvre derrière les différents usages. »³² L'analyse thématique des entretiens téléphoniques permettra peut-être d'élaborer une typologie des usages du Guichet du Savoir.

1.2. La distinction entre usagers et non-usagers de bibliothèque

Si l'on étudie les pratiques des usagers du Guichet du Savoir, ainsi que la perception qu'ils peuvent avoir de la bibliothèque par le biais de ce service, il est nécessaire d'établir une distinction entre les usagers de la bibliothèque et les non-usagers. Et cela pour plusieurs raisons :

- une personne qui fréquente une bibliothèque n'a ni les mêmes pratiques documentaires, ni les mêmes attentes qu'une personne qui n'en fréquente pas.
- par conséquent, la perception qu'elle peut avoir de la bibliothèque est différente de celle d'une personne qui ne la connaît pas.

La distinction usagers/non-usagers des bibliothèques a déjà été utilisée pour étudier l'image de la bibliothèque. Elle a été justifiée de la manière suivante : *« L'image de la bibliothèque s'appuie pour les non-usagers sur des bribes de connaissance de seconde main ou sur le souvenir d'une fréquentation ancienne ou sur une absence totale de connaissance, c'est-à-dire sur l'imaginaire social. Pour les usagers, elle s'appuie sur leur propre expérience. Elle porte non seulement sur les services qu'elle peut rendre (...), mais aussi sur sa place institutionnelle, sur son public et sur son utilité³³ »*. En résumé, on pourrait dire que les non-usagers partent d'une image et les usagers d'une expérience. L'image que l'on peut avoir de la bibliothèque dépend de la connaissance que l'on a d'elle. Il est donc intéressant de voir si l'utilisation du Guichet du Savoir modifie, infléchit, bouleverse ou n'a aucun effet sur les habitudes des usagers ou non-usagers des bibliothèques. Au-delà de cette question, c'est le développement des services à

³²Donnat, Olivier. Octobre, Sylvie (sous la dir. de). *Les publics des équipements culturels, Méthodes et résultats d'enquêtes*, Ministère de la culture, Paris : 2001, p.95-96

³³ Bertrand, Anne-Marie. Burgos, Martine. Poissenot, Claude. *In Les bibliothèques municipales et leurs publics*, BPI, Paris : 2001, p. 62

distance de bibliothèque qui soulève des questions sur leur avenir, et notamment en termes de rapports aux publics et de fréquentation.

2. L'enquête quantitative

2.1. Elaboration du questionnaire

Si l'on suit la méthode décrite par François de Singly³⁴, l'élaboration d'un questionnaire impose de mener trois choses de front :

« - lire ce qui a été écrit auparavant sur le thème étudié (...), écouter ce que les acteurs sociaux disent de leurs propres pratiques afin de se familiariser avec les pratiques à analyser (...), élaborer progressivement une problématique, un questionnement théorique qui servira de support à la seconde phase, celle de formulation du questionnaire. » Une fois les trois étapes effectuées, j'ai pu passer à la formulation des questions. Il peut paraître facile à première vue de structurer un questionnaire, en enchaînant des questions qui portent sur l'âge, la provenance, la catégorie socio-professionnelle... Cependant, je me suis vite rendu compte que l'ordre, tout comme l'intitulé exact des questions, étaient d'une très grande importance.

Le questionnaire³⁵ est structuré comme suit :

- **satisfaction** (4 questions)
- **usage** (2 questions)
- **expression libre** à propos du Guichet du Savoir (question ouverte)
- **profil de l'utilisateur** (sexe, âge, provenance, situation, activité, niveau études : 6 questions)
- **liens avec les bibliothèques** (fréquentation, fréquence de la fréquentation et inscription : 3 questions)

Le questionnaire comporte donc au minimum 11 questions (dans le cas d'un usager non-actif qui n'a jamais posé de question et qui n'a pas fréquenté de bibliothèque dans les 12 derniers mois), et au maximum 16 questions (actif qui a posé au moins

³⁴ Singly, François de. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*, Paris : 1992, p. 33

³⁵ cf. annexe 3.1

une question et a fréquenté une bibliothèque dans les 12 derniers mois). Bertrand Calenge et Romuald Ripon m'ont conseillé de limiter autant que possible le nombre de questions pour ne pas décourager les usagers enclins à remplir le questionnaire.

2.2. Diffusion et réception des données

L'enquête quantitative a pris la forme d'un questionnaire, envoyé par groupes de 50 mails le Jeudi 7 Octobre aux 1619 personnes inscrites au Guichet du Savoir (recensement du 6 Octobre), et mis parallèlement en ligne sur le site du Guichet du Savoir le Mardi 12 Octobre (jusqu'au Vendredi 29 Octobre) pour permettre aux usagers non inscrits de le remplir aussi.

J'ai obtenu 306 réponses complètes (soit 18,9% de retours). Sur les 1619 mails envoyés, 59 ne sont pas arrivés à destination (refusés par les opérateurs), ce qui fait un total de 1560 mails reçus par les utilisateurs, et donc un retour de 19,6%.

On peut avancer l'hypothèse suivante : pour s'inscrire au Guichet du Savoir, certaines personnes se servent d'une boîte mail créée pour l'occasion, qu'elles ne consultent que rarement. On peut donc supposer que le nombre de personnes ayant réellement vu le message est inférieur à 1500.

Une fois toutes les réponses récupérées, je me suis servi du logiciel *Sphinx* pour traiter les données. J'ai opéré une saisie manuelle des réponses. Si l'on considère leur nombre, il semble difficile de proposer des tris croisés. La plupart des croisements qui pourraient être réalisés mettraient en rapport des effectifs inférieurs à 100 en ligne et en colonne. Par souci de crédibilité, je n'en ai donc pas effectué. Enfin, je tiens à préciser que les pourcentages fournis sont arrondis (suppression des décimales), sauf dans le cas d'une décimale médiane ($n,5$).

3. L'enquête qualitative

J'ai réalisé 18 entretiens téléphoniques entre le 4 et le 19 Novembre. Ceux-ci ont duré entre 10 et 20 minutes chacun. Dans l'ensemble, les personnes interviewées ont fait preuve de gentillesse et d'écoute. Toutes les personnes

interrogées avaient accepté, après m'avoir fourni leur adresse électronique dans la réponse au questionnaire, de me transmettre leur numéro de téléphone et leurs disponibilités. Je veux souligner, outre la difficulté que peut représenter l'entretien téléphonique, les différences perceptibles dans le comportement des usagers interrogés : certains, très à l'aise, développaient leurs propos et prenaient des initiatives, allaient même jusqu'à anticiper mes questions. D'autres, au contraire, fournissaient des réponses évasives, semblaient gênés, et ne tenaient pas particulièrement à « se livrer ». La majorité des entretiens relève heureusement du premier cas.

3.1. Pour approfondir les questions des pratiques documentaires et de l'image de la bibliothèque : l'élaboration des guides d'entretiens³⁶

Pour approfondir ces thèmes, j'ai décidé de procéder par entretiens semi-directifs par téléphone. Je me suis basé sur une distinction usagers/non-usagers de bibliothèque pour distinguer les utilisateurs du Guichet du Savoir, après avoir étudié la méthodologie des enquêtes déjà menées sur le thème des pratiques documentaires et de l'image de la bibliothèque³⁷. Cette distinction me permettra peut-être, en esquissant une typologie des usages qui sont faits du Guichet du Savoir, de mettre en valeur des différences dans l'appréhension du service, dans la perception de la bibliothèque comme lieu physique et dans l'utilisation des ressources de la bibliothèque.

Le guide d'entretien destiné aux usagers des bibliothèques comporte 14 questions, celui destiné aux non-usagers 13. On peut dégager des thématiques qui permettent de grouper les questions entre elles :

- identification et perception (image) du Guichet du Savoir
- usages du Guichet du Savoir et de l'Internet
- perception de la bibliothèque, de son personnel et de ses missions

³⁶ cf. annexe 3.2 et 3.3

³⁷ *L'expérience et l'image des bibliothèques municipales : enquête par sondage auprès de la population nationale*, Paris : 1979. Cette enquête a fait l'objet d'un article dans le Bulletin des Bibliothèques de France en 1980 (n°6, p.265-299). Une reconduction de cette enquête a été menée par Anne-Marie Bertrand, Claude Poissenot, Jean-Marie Privat et Martine Burgos en 1997. Les résultats ont été partiellement présentés le 24 Mars 1998 lors d'un colloque de l'OPLP. Cette reconduction de l'enquête a aussi fait l'objet d'un article dans le BBF (1998 n°5, p.38-42) sous le titre *Une estime lointaine, les non-usagers des bibliothèques municipales*.

- liens entre le Guichet du Savoir et la bibliothèque (légitimité, fréquentation, satisfaction)

L'entretien débute avec des questions simples et précises à propos du Guichet du Savoir, ce qui a le mérite, la plupart du temps, de mettre en confiance la personne interrogée, avant de poursuivre sur des questions plus générales, qui visent à clarifier l'impact qu'il peut avoir sur les pratiques documentaires en et hors bibliothèque et sur la représentation que les gens se font d'elle au travers du service.

3.2. Les entretiens téléphoniques et le traitement des témoignages

J'ai tenté de définir des profils d'utilisateurs, en m'appuyant sur la distinction entre usagers et non-usagers de bibliothèque. Ayant des doutes quant à l'application de cette distinction à certains points de mon étude, j'ai sollicité une entrevue avec Anne-Marie Bertrand pour lui demander son avis. J'ai cherché à savoir si pour l'étude des publics d'un service de renseignement à distance, le fait d'opposer usagers et non-usagers de bibliothèque était scientifiquement recevable. Sa réponse, positive, m'a encouragé à poursuivre ma réflexion dans ce sens.

Ayant plus de soixante-dix pages de retranscription d'entretiens, il m'a fallu mettre sur pied une méthode pour ne pas m'égarer dans la masse d'informations recueillie. J'ai décidé de grouper les questions posées par thèmes et d'attribuer une couleur à chaque groupe pour les isoler visuellement. J'ai ensuite confronté les réponses à l'intérieur de chaque groupe, puis les synthèses entre elles. Je suis conscient d'avoir peut-être laissé passer des données qu'il aurait été intéressant d'évoquer, mais par souci de clarté, et au regard du temps imparti pour l'enquête, j'ai préféré soigner la synthèse et la présentation de mes conclusions.

Partie 3 : Les publics utilisateurs du Guichet du Savoir

1. Qui utilise le Guichet du Savoir ?

1.1. Homme ou femme ?

La parité est totale, puisqu'il y a autant d'hommes que de femmes qui utilisent le Guichet du Savoir. Ce résultat est assez surprenant, dans la mesure où habituellement, on observe une proportion plus grande de femmes parmi les usagers de bibliothèque et une pratique plus importante de l'Internet chez les hommes³⁸.

Si l'on compare ces chiffres à ceux de l'enquête de fréquentation de la BML³⁹, menée par Bertrand Calenge en 2002, on s'aperçoit que le Guichet du Savoir a eu tendance à réduire l'écart qui existait dans la répartition hommes/femmes (45%/55%), même si, concernant la fréquentation de la BML, la proportion plus grande de femmes pourrait être expliquée par leur forte activité d'emprunt (à nuancer avec la fréquentation réelle).

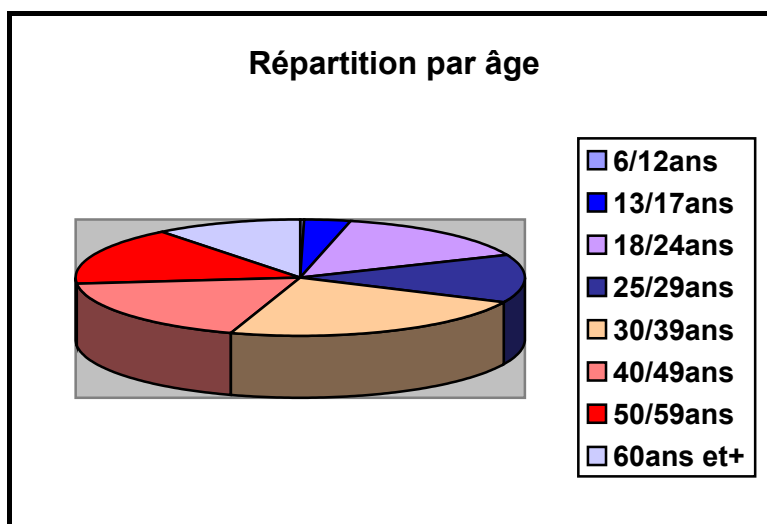
1.2. Quel âge ?

Concernant l'âge des utilisateurs, les résultats sont là aussi étonnants : on aurait pu s'attendre à une forte présence de jeunes (élèves et étudiants). Pourtant, ceux-ci sont largement minoritaires (**les 6-17 ans ne représentent qu'un peu moins de 4% du total**).

³⁸ Sofres, *Usages et attentes des Européens en matière de services publics sur Internet*, 2004. http://www.tns-sofres.com/etudes/pol/270804_servicespubInternet_n.htm

³⁹ Calenge, Bertrand. *Enquête de fréquentation sur les publics de la BML*, Lyon : Octobre 2002. Cette enquête s'appuie sur le recueillement de 1164 questionnaires, en sortie d'établissement. Seules ont été interrogées les personnes de plus de 15 ans.

Âge	Nb. Cit	%
0/5	0	0%
6/12	1	0,5%
13/17	10	3%
18/24	46	15%
25/29	41	13%
30/39	70	23%
40/49	56	19%
50/59	49	16%
60et+	32	10,5%
TOTAL	305	100%



De même, les 18-24 ans, qui sont pourtant ceux qui, d'après les enquêtes récentes du ministère⁴⁰, utilisent le plus Internet, ne représentent que 15% des usagers du Guichet du Savoir.

L'enquête de fréquentation de la BML avait mis en évidence le moindre impact de la bibliothèque sur les plus de 46 ans. Certes, les classes d'âges retenues pour l'enquête ne correspondent pas exactement à celles employées ici. Mais on peut

⁴⁰ Sessi, Ministère de l'Economie, des Finances et de l'industrie, *L'Internet : les Français se hâtent lentement*, n°152, Août 2001.

tout de même mettre en exergue **l'impact certain du GdS sur les plus de 40 ans** (45% des enquêtés).

1.3. D'où viennent les questions ?

Etant un service à distance, accessible de partout en France, cette question revêt une importance moindre que dans le cas d'une enquête de fréquentation de bibliothèque comme lieu physique. Mais il est quand même intéressant d'observer les rapports de force en terme de diffusion de l'information produite par le service Guichet du Savoir. Bien entendu, la publicité effectuée dans les locaux de la bibliothèque municipale de Lyon a fortement joué sur la répartition géographique des usagers. Mais de nombreuses personnes, originaires de toute la France, ont connu le Guichet du Savoir par d'autres biais : elles ont pu entendre les interventions de Patrick Bazin sur France-Info⁴¹, ont pu voir les reportages réalisés par M6 ou TLM à la télévision, ou ont pu aussi tomber accidentellement sur le site lors d'une recherche sur Internet.

Provenance	Nb. Cit	%
Lyon	95	31%
Grand Lyon	39	13%
Rhône-Alpes	42	14%
France	118	39%
Hors de France	11	3%
TOTAL	305	100%

Les lyonnais représentent 31% des usagers (44% si l'on ajoute le Grand Lyon), contre un peu moins de 14% pour les habitants de la région Rhône-Alpes et **39% pour les habitants d'autres régions de France**. Il faut noter la présence quasi inexistante des utilisateurs hors de France (moins de 4%), contrairement au

⁴¹ Diffusées à plusieurs reprises en octobre 2004

service à distance de la BPI qui voit un tiers des questions lui arriver de l'étranger⁴² (monde anglo-saxon, y compris Nouvelle-Zélande et Australie, Belgique, Italie, Brésil...).

On peut penser qu'à terme, la répartition va évoluer vers une représentation plus importante des usagers non-lyonnais et peut-être aussi des personnes résidant à l'étranger, notamment sous l'effet d'une indexation plus efficace par Google (précisons que la BML n'a pas fait de démarche pour faire indexer le Guichet du Savoir par Google à son lancement) et du bouche à oreille.

1.4. Quelle situation ?

Il semble que les objectifs fixés lors du lancement du Guichet du Savoir soient en passe d'être atteints sur ce point. La volonté première de la bibliothèque était de toucher les actifs et les retraités, ce qui est chose faite, avec **63% d'actifs** parmi les usagers du service et un peu plus de 10% de retraités.

Situation	Nb.cit	%
Elève, collégien, lycéen	12	4%
Etudiant	31	10%
En activité	193	63%
En recherche d'emploi	22	7%
Retraité	32	11%
Sans activité professionnelle	16	5%
TOTAL	306	100%

Doit-on expliquer la forte représentation des actifs parmi les usagers du Guichet du Savoir par le fait qu'il leur permet d'accéder aux services de la bibliothèque sans avoir à y venir ? Ce serait peut-être un peu réducteur. Il faudra se pencher sur cette hypothèse en la mettant en perspective avec les attentes de ces usagers en terme de services et leurs pratiques documentaires.

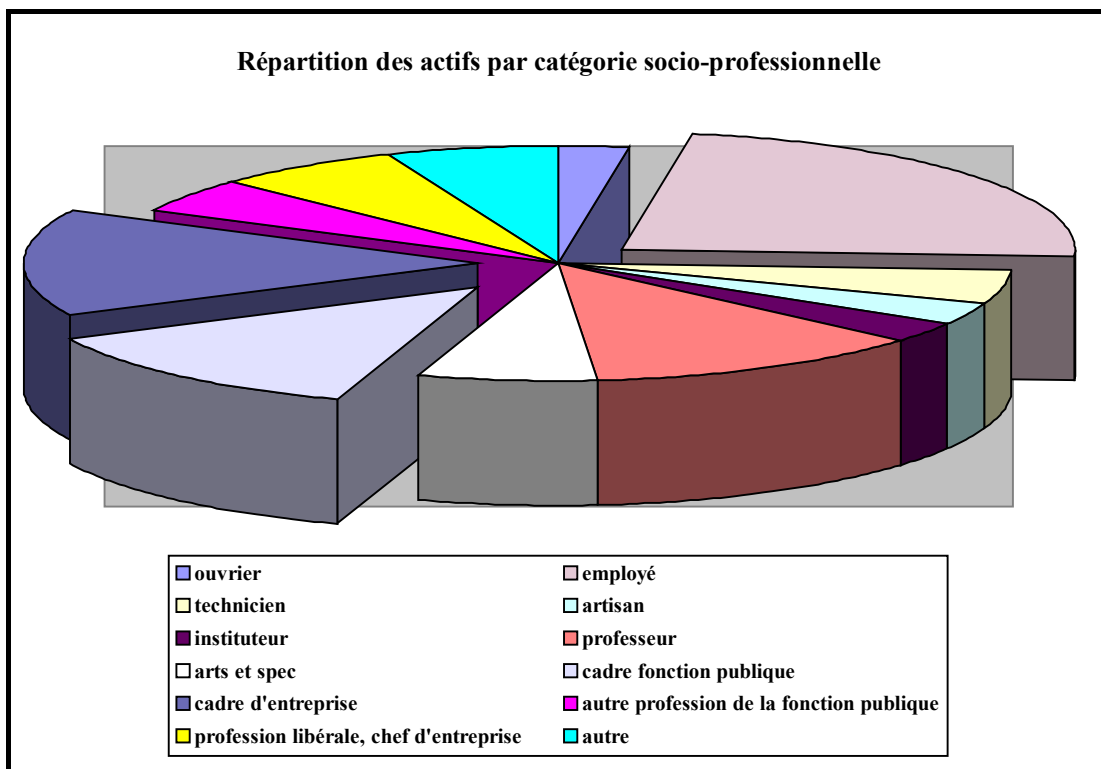
⁴² Resche, Danielle. *Les 25 ans de la BPI*, chapitre *Libre accès et bibliothèque à distance*, BPI, Paris : 2003, p.144

L'enquête de fréquentation de la BML avait mis en valeur un groupe majoritaire : les étudiants (34,5% des enquêtés). Ils ne représentent que 10% des usagers du Guichet du Savoir. Pourtant, il était permis de penser qu'un service en ligne, proposant de répondre à toutes les questions documentaires, serait plébiscité par les étudiants. Doit-on en conclure que les bibliothèques universitaires répondent de manière satisfaisante à leurs attentes ? Peut-on avancer l'idée que les services proposés par le Guichet du Savoir ne correspondent pas à leurs pratiques de recherche documentaire ? Doit-on même être plus sévère à l'égard du GdS et émettre l'hypothèse que ce qu'il propose n'est pas assez complet ou pointu au regard des travaux de recherche des étudiants ? Le fait d'avertir que le service ne fait pas les travaux scolaires et universitaires à la place des élèves et étudiants en a peut-être découragé certains.

1.5. Qui sont ces actifs ?

Les cadres d'entreprise et les cadres de la fonction publique forment le groupe le plus important, si toutefois on peut les mêler, avec plus de **27%** des actifs recensés (respectivement 14,5% et 13%). Viennent ensuite les employés (23%) et les professeurs du secondaire ou du supérieur (un peu plus de 12%).

La comparaison avec les publics de la BML est périlleuse car le choix avait été fait, dans le cadre de cette étude, de ne pas distinguer situation et profession, c'est-à-dire qu'étudiants, actifs et retraités étaient mis en présence. On peut tout de même faire un parallèle, sans pour autant tirer de conclusion : à l'intérieur de ce groupe multiforme, les cadres étaient aussi les plus représentés. Par contre, les employés n'y figuraient pas en bonne place. Est-ce à dire que le Guichet du Savoir est un service plus accessible que la bibliothèque ? Peut-on en déduire quelque chose sur son image, sur la perception que les usagers peuvent en avoir ? Pour cela, il faut étudier le niveau d'études des usagers.



1.6. Quel niveau d'études ?

Concernant le niveau d'études, on peut observer une domination flagrante des diplômés : **59% des usagers du Guichet du Savoir ont au moins le niveau Bac+3**. Si l'on inclut dans ce groupe les personnes ayant au moins un niveau Bac+2, la proportion est alors de plus de 78% ! Tout comme la BML (51% de ses visiteurs ont un diplôme d'au moins Bac+3), il semble que le Guichet du Savoir trouve son créneau principal au sein des diplômés de l'enseignement supérieur.

Ceci ne veut pourtant pas dire que l'intérêt pour le Guichet du Savoir est exclusivement proportionnel au niveau d'études : les bacheliers et les détenteurs d'un diplôme de type brevet ou CAP font presque jeu égal avec respectivement 9% et 11% des réponses.

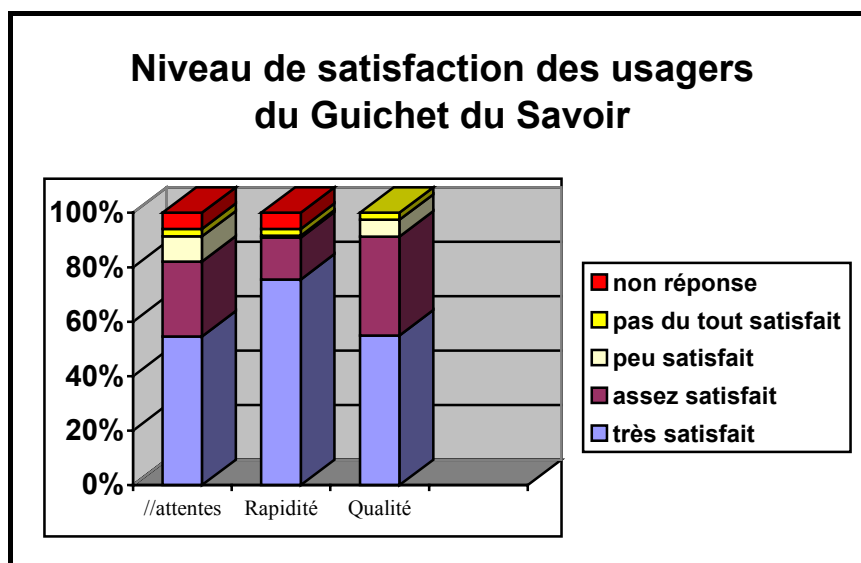
Études	Nb.cit	%
Sans diplôme	4	1%
Certificat d'études, brevet des collèges	12	4%
CAP, BEP	22	7%
Baccalauréat	28	9%
BTS, DUT, Bac+2	60	20%
Bac+3, Bac+4	92	30%
Bac+5 et plus	88	29%
TOTAL	306	100%

2. Des usagers satisfaits

2.1. Résultats de l'enquête

82% des usagers sont assez ou très satisfaits des réponses qui leur ont été fournies, par rapport à leurs attentes, contre 12% qui sont peu ou pas du tout satisfaits⁴³. On peut en partie expliquer l'insatisfaction de certains, qui ont cru ne pas avoir obtenu de réponse à leur question, alors que celle-ci avait été fournie à temps. Il faut souligner les difficultés éprouvées par certains usagers pour accéder à leurs réponses, difficultés qui sont peut-être dues à une pratique débutante de l'informatique. Mais, soyons honnêtes, la faute n'incombe pas qu'aux usagers : il arrive que lors de la publication de la réponse par le Guichet du Savoir, le mail d'alerte ne soit pas envoyé à l'utilisateur pour le prévenir que sa réponse est disponible en ligne. Ces dysfonctionnements passagers semblent avoir été résolus. Je me suis chargé de contacter les usagers concernés pour leur expliquer le problème et leur signaler que leur réponse avait été envoyée.

⁴³ 6% des usagers n'ont pas répondu à cette question. Ce chiffre correspond de manière certaine aux 6% d'usagers qui n'ont jamais posé de question au Guichet du Savoir. Il peut s'agir de personnes de passage sur le site, qui ont rempli le questionnaire en ligne accessible depuis la page d'accueil. Les personnes qui cochaient la réponse « jamais » à la question « avez-vous déjà posé une question au Guichet du Savoir ? » ne voyaient pas apparaître les questions concernant la satisfaction des usagers (rapidité et satisfaction par rapport aux attentes).



91% des usagers sont assez ou très satisfaits de la rapidité de la réponse⁴⁴ (dont 75% de très satisfaits). Le Guichet du Savoir annonce un délai de réponse de 72 heures maximum, mais il faut se rendre à l'évidence, la plupart du temps, la réponse est beaucoup plus rapide. Le délai n'excède bien souvent pas 24 heures et la réponse est fournie, pour toutes les questions ne nécessitant pas de recherches approfondies, sous 12 heures ou immédiatement. Cette réactivité est fortement appréciée par une majorité d'usagers.

Enfin, concernant la qualité des réponses fournies par le Guichet du Savoir, le jugement est là aussi très positif : **91% des usagers sont assez ou très satisfaits**⁴⁵. J'aimerais souligner un fait, qui m'a beaucoup intrigué lors de cette enquête et explique en partie que j'aie tendance à regrouper les usagers « assez » et « très » satisfaits. C'est la propension que peuvent avoir certaines personnes à cocher la réponse « assez satisfait » dans le questionnaire qui leur est proposé et à ensuite se lancer dans un éloge appuyé du Guichet du Savoir, en employant des termes qui relèvent plus de l'excellence que d'une satisfaction moyenne. Peut-on

⁴⁴ 6% des usagers interrogés n'ont pas répondu à cette question. Ce chiffre correspond de manière certaine aux 6% d'usagers qui n'ont jamais posé de question au Guichet du Savoir. Il peut s'agir de personnes de passage sur le site, qui ont rempli le questionnaire en ligne accessible depuis la page d'accueil. Les personnes qui cochaient la réponse « jamais » à la question « avez-vous déjà posé une question au Guichet du Savoir ? » ne voyaient pas apparaître les questions concernant la satisfaction des usagers (rapidité et satisfaction par rapport aux attentes).

⁴⁵ Cette proportion comprend cette fois les personnes qui n'ont jamais posé de question au Guichet du Savoir. J'ai pensé qu'une fréquentation, même si elle n'est pas accompagnée d'utilisation à proprement parler (poser une question), permettait de donner un diagnostic à première vue sur la qualité des réponses.

se permettre de conclure qu'existe une forme de « frilosité », de la part de certains usagers, devant des réponses trop positives ?

Les usagers du Guichet du Savoir sont donc en majorité satisfaits du service qui leur est proposé par la bibliothèque municipale de Lyon. Il est intéressant de chercher à en savoir un peu plus sur leurs motifs de satisfaction.

2.2. Des motifs de satisfaction divers

Une question ouverte figurait dans le questionnaire afin de permettre aux usagers de s'exprimer. La plupart des commentaires sont élogieux. Certains sont toutefois assez critiques, ce qui ne manque pas de donner matière à réflexion et fournit de précieux renseignements sur la perception du Guichet du Savoir par ses usagers.

On peut tenter de classer les motifs de satisfaction par grands thèmes :

- **La personnalisation du service** : les utilisateurs apprécient que soit prise en compte la spécificité de leur demande. C'est ce qui est le plus souvent souligné par les usagers du GdS. La bibliothèque ne se contente plus de proposer des documents contenant le savoir, mais donne une réponse directe aux demandes d'informations de tous : *« service personnalisé appréciable par rapport à la consultation des bases sur place. »* Comparé aux services déjà existants, le Guichet du Savoir apporte un plus, une valeur ajoutée.
- **Aspect « forum ludique »** : c'est un des points qui fait l'originalité du Guichet du Savoir et aussi son succès. Le fait de pouvoir consulter les réponses fournies aux autres utilisateurs est un atout qui est bien souvent commenté de manière élogieuse, parce qu'il permet d'élargir le champ de recherche documentaire de chacun et de stimuler la curiosité : comme le dit un usager, le Guichet du Savoir *« ouvre des portes gigantesques sur le monde »*. Cette particularité du GdS a fait apparaître un usage spécifique du service, assez largement partagé, qui est la consultation sans questionnement : *« je*

m'y connecte chaque jour pour lire les réponses aux dernières questions posées et j'apprends souvent des trucs ».

- **Gain de temps** : pour les usagers de bibliothèque comme pour les non-usagers, l'utilisation du Guichet du Savoir permet un gain de temps assez important. Elle évite un déplacement pour certains, elle évite *« de patauger avant de trouver des réponses »*. Pour une recherche d'informations, le GdS peut permettre de réduire l'isolement de certaines populations, si toutefois elles ont Internet, comme le souligne un usager : *« c'est une activité annexe qui permet à des gens qui sont entre guillemets « ruraux » de pouvoir avoir accès à des informations qui seraient complètement contraignantes s'ils avaient à prendre leur voiture et se déplacer pour aller jusqu'à la Part-Dieu, c'est un bon vecteur pour propager les connaissances⁴⁶. »*
- **Gratuité** : les usagers du Guichet du Savoir avouent bien souvent leur surprise face à la gratuité totale des services proposés. L'évolution d'Internet vers une grande plate-forme marchande trouve ici un contre exemple, qui est salué quelques fois avec humour : *« Un service intelligent, non marchand, désintéressé, compétent. De quoi vous réconcilier avec les impôts locaux. »*
- **Qualité des informations fournies** : il semble que les usagers aient testé le service pour vérifier si gratuité ne rimaient pas avec médiocrité. La qualité des réponses fournies est presque unanimement reconnue⁴⁷ : *« super pour la qualité des réponses »* ou encore *« je suis étonnée et ravie de la qualité des réponses »*.
- **Une certaine idée d'Internet** : pour de nombreux usagers, le Guichet du Savoir promeut des valeurs positives et *« renoue avec l'esprit pionnier d'Internet (Echange, Communauté, Partage, Liberté...) »*. Il *« correspond vraiment à l'idée primaire d'Internet, j'ai une question, quelqu'un connaît sûrement la réponse »*.

⁴⁶ Annexe 4.2, entretien n°10

⁴⁷ Je fais référence au taux de satisfaction élevé des usagers mentionné plus haut.

- **Simplicité d'utilisation et accessibilité** : « *c'est un service vraiment très utile et facile d'utilisation.* » L'ergonomie du site est souvent mise en avant par les usagers et parmi eux, les personnes malvoyantes ou non-voyantes, qui ont été quelques unes à souligner sa bonne accessibilité : « *je vous félicite pour l'accessibilité de votre site quand on utilise un matériel spécifique indispensable aux internautes aveugles dont je fais partie* ». Le Guichet du Savoir ouvre en effet des perspectives intéressantes en terme de desserte documentaire de publics spécifiques comme les aveugles.

3. Les usagers du Guichet du Savoir fréquentent-ils les bibliothèques ?

3.1. Utilisation du Guichet du Savoir et fréquentation des bibliothèques

Quelle est la proportion d'utilisateurs du Guichet du Savoir qui fréquente parallèlement une bibliothèque⁴⁸.

Fréquentation	Nb.cit	%
Oui	239	79%
Non	65	21%
TOTAL	304	100%

Près de **79%** des utilisateurs du Guichet du Savoir déclarent avoir fréquenté une bibliothèque dans les 12 derniers mois. Parmi ces usagers de bibliothèque, on peut mentionner la part importante d'usagers très réguliers, puisque plus de 48% d'entre eux disent se rendre au moins une fois par semaine dans une bibliothèque. 29% y vont une fois par mois et les 22% restant avouent fréquenter une bibliothèque une fois tous les 2 ou 3 mois, voire 1 à 3 fois dans l'année.

⁴⁸ Qui déclare avoir fréquenté une bibliothèque dans les 12 derniers mois.

Ce que l'on peut déduire de ces chiffres, c'est qu'apparemment, les usagers du Guichet du Savoir utilisent en même temps les services classiques des bibliothèques.

Cependant, il ne faut pas aller trop vite, car plus de 21% des utilisateurs du Gds ne fréquentent pas de bibliothèque, ce qui n'est pas négligeable en proportion.

Quel type de bibliothèque les usagers du Guichet du Savoir fréquentent-ils ? Sur les 239 personnes qui déclarent fréquenter une bibliothèque, la plupart utilise les services d'une **bibliothèque municipale (78%)**. La seule BML représente plus de 43% des fréquentants, ce qui est certes dû au nombre important d'usagers lyonnais du GdS, mais souligne aussi l'attractivité de la bibliothèque municipale de Lyon par rapport à d'autres types de bibliothèques dans cette ville. Loin derrière, les bibliothèques universitaires n'attirent que 11% des usagers du GdS.

3.2. La part des inscrits en bibliothèque

40% des utilisateurs du Guichet du Savoir déclarent **ne pas être inscrits à une bibliothèque**, quelle qu'elle soit. Il faut enlever à ce chiffre les 21% de non-fréquentants pour obtenir le pourcentage d'usagers du Guichet du Savoir qui fréquentent une bibliothèque sans y être inscrits, soit **19%**.

Inscription à une bibliothèque	Nb.cit	%
Non	123	40%
Oui, à la BML	67	22%
Oui, à une autre bibliothèque	115	38%
TOTAL	305	100%

Ce chiffre est significatif en terme de pratiques documentaires. En effet, ces personnes n'étant pas inscrites, elles ne peuvent pas emprunter d'ouvrages à la bibliothèque, ce qui donne un renseignement supplémentaire sur les attentes que ce type de public peut avoir du Guichet du Savoir.

Reste à voir quels usages ils en font, de quelle manière cette pratique, qui est nouvelle pour eux, s'intègre dans leurs habitudes antérieures, et dans quelle mesure la satisfaction que le Guichet du Savoir leur procure peut avoir un impact sur la bibliothèque, en terme d'image.

Pour étudier ces questions, je m'appuierai sur le dépouillement du questionnaire (des questions qui y figuraient n'ont pas encore été évoquée) et sur les entretiens que j'ai pu mener avec 18 utilisateurs du Guichet du Savoir.

Il semble intéressant d'élaborer une typologie des pratiques documentaires des usagers du GdS, en se fondant sur la distinction évoquée plus haut entre usagers et non-usagers de bibliothèque. On pourrait certes me faire remarquer que ces derniers ne représentent proportionnellement qu'une tranche assez faible des usagers du service. Mais ils constituent un enjeu pour les bibliothèques. Si le Guichet du Savoir arrive à gagner leur confiance, à les intéresser, d'une certaine manière, à leur faire utiliser la bibliothèque par son biais, ceci justifie en partie le développement de services à distance. Mais il n'y a pas que les non-usagers qui nous intéressent, la bibliothèque n'est pas qu'une « machine séductrice » qui tente désespérément d'attirer de nouveaux publics dans ses filets... Fidéliser les usagers, leur proposer de nouveaux services, leur suggérer de nouvelles pratiques, leur permettre d'être toujours mieux desservis en matière de lecture publique, voilà des chantiers qui, au travers du Guichet du Savoir, lui incombent.

Partie 4 : Pratiques du Guichet du Savoir et image(s) de la bibliothèque

Si l'on connaît de mieux en mieux les pratiques des usagers en bibliothèque, grâce aux nombreuses études menées sur ce thème, on n'a en revanche qu'une vague idée de la manière dont peut être utilisé un service de renseignement à distance. De ces pratiques diverses découlent bien entendu des perceptions différentes de la bibliothèque (comme institution culturelle).

1. Guichet du Savoir et pratiques documentaires

Il s'agit de s'interroger sur la place du Guichet du Savoir dans le processus de recherche d'informations, dans le contexte documentaire de la bibliothèque, mais aussi en dehors. Comment est-il utilisé par les usagers de bibliothèque et par les non-usagers ? L'utilisent-ils dans le même but ? De la même manière ?

1.1. Des usages encore sporadiques

La nouveauté du service peut en partie expliquer les utilisations ponctuelles qui sont faites du Guichet du Savoir. Il existe surtout des usagers « de passage » sur le site, qui, d'une certaine manière, « testent » sa fiabilité. Plus de 47% des enquêtés n'ont posé qu'une seule question au Guichet du Savoir. Les entretiens téléphoniques confirment l'hypothèse d'un usage « découverte », qui prend bien souvent la forme d'un défi. Les personnes qui s'adressent au GdS déclarent la plupart du temps avoir cherché partout une réponse à leur question et s'être tournés vers le Guichet du Savoir en dernier recours : *« j'ai voulu tester en vérité, ça m'intéressait... bon d'après la présentation, j'avais cru comprendre qu'on pouvait*

demander des choses qu'on a quelques difficultés à trouver, c'est d'ailleurs le cas... qu'on ne trouve pas par soi-même⁴⁹ ... » ou encore « je m'y suis adressé une fois pour un renseignement que je n'arrivais à trouver nulle part ».

Si 47% des utilisateurs du Guichet du Savoir déclarent avoir posé plusieurs questions, ceux qui l'utilisent de manière régulière sont peu nombreux (les « fidèles⁵⁰ » sont une trentaine).

Consultez-vous le Guichet du Savoir ?	Nb.cit	%
Plus d'une fois par semaine	57	19%
2 à 3 fois par mois	37	12%
Rarement	154	50%
C'est la première fois	58	19%
TOTAL	306	100%

Si près de 19% des enquêtés déclarent consulter le Guichet du Savoir plus d'une fois par semaine, 50% avouent ne le consulter que rarement. La fréquence d'utilisation du service dépend grandement du but recherché : en effet, si certains semblent s'en servir comme ressource d'appoint, d'autres déclarent s'y référer dès qu'une question les taraude.

1.2. Objectifs de recherche

1.2.1 Caractérisation des objectifs de recherche

Dans quel but les utilisateurs du GdS s'adressent-ils à lui ? Est-ce pour une recherche à caractère personnel, professionnel, ou encore dans le cadre d'études ? Si les termes « professionnel » et « études » ne posent aucun problème, il n'en est pas de même pour « personnel ». Que doit-on déceler sous ce terme équivoque ? J'aimerais ici mentionner une expression, très souvent employée par les personnes avec qui j'ai pu m'entretenir, et qui, à mon sens, reflète assez bien un type

⁴⁹ Annexe 4.2, entretien n°17

⁵⁰ J'appelle « fidèles » les usagers qui ont posé au moins 10 questions

largement répandu de questions. Certes, il s'agit d'un vocabulaire très peu scientifique, mais qui a le mérite de donner une image claire de la démarche de nombreux usagers du Guichet du Savoir : « *les petites questions qui trottent dans la tête* ».

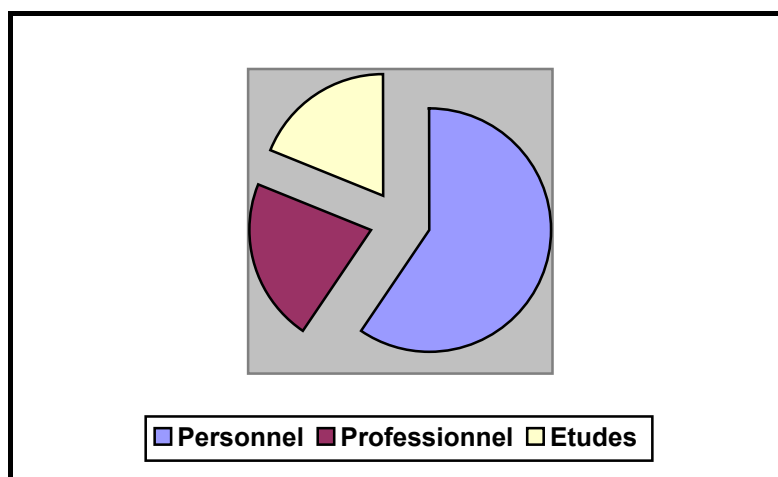


Figure : Les usages du Guichet du Savoir

C'est clairement l'usage à but personnel qui domine (59%) : il faut mettre ces données en perspectives avec les questions posées au Guichet du Savoir, car bien souvent, celles-ci ont une « charge émotionnelle », dans la mesure où il peut s'agir de requêtes à caractère privé, restées sans réponse depuis fort longtemps.

On peut parallèlement regrouper l'usage professionnel et l'usage dans le cadre des études, les deux témoignant d'un intérêt directement pratique. C'est un moyen pour la bibliothèque de se « transporter » là où l'on a besoin d'elle. Ces usagers s'adressent souvent au Guichet du Savoir depuis leur lieu de travail, et déclarent tirer une grande satisfaction de cette pratique nouvelle pour plusieurs raisons :

- C'est avant tout un gain de temps puisque son utilisation permet d'éviter un déplacement à la bibliothèque et peut-être aussi les files d'attente .

- C'est aussi un moyen de mêler activité professionnelle et usage de la bibliothèque. Pour les non-usagers de bibliothèque, il semble qu'un service en ligne efface, au moins partiellement, les obstacles à la fréquentation.

1.2.2 Typologie indicative des thématiques abordées

Précisons tout d'abord que les demandes formulées sont très souvent précises (à l'exception de quelques questions vagues qui appellent des réponses synthétiques) et que les usagers du Guichet du Savoir ne formulent que très rarement leurs attentes en terme de « forme » de réponse, c'est-à-dire bibliographie, résumé, élargissement de la question, problématique... La plupart du temps, ils se contentent de demander « *Pourriez-vous m'aider ?* ». Les réponses fournies dans les semaines qui ont suivi le lancement du service semblent avoir montré aux utilisateurs le type d'informations qu'il est possible d'obtenir en s'adressant au Guichet du Savoir. Celles-ci contiennent toujours au moins une définition des termes de la question (ou des concepts utilisés), des pistes de réflexion et des liens vers des sites Internet et/ou vers des ouvrages contenus dans le catalogue de la BML ou d'autres bibliothèques.

On peut distinguer les thématiques principales abordées dans les questions adressées au Guichet du Savoir⁵¹ :

- Les recherches portant sur **Lyon et sa région** sont assez nombreuses (près de 10% des questions) et permettent de mobiliser les ressources importantes du département spécialisé qu'est la documentation régionale. Elles portent la plupart du temps sur des biographies de personnalités lyonnaises, sur l'histoire de l'urbanisme et la toponymie et sur des événements culturels. On peut ajouter que bien souvent, ces questions sont très précises et nécessitent des recherches assez conséquentes.

⁵¹ Je tiens à préciser que les pourcentages fournis dans ce paragraphe sont basés sur l'analyse des 500 premières questions adressées au Guichet du Savoir, que j'ai réparties dans l'arborescence qui a été retenue pour structurer la future base de connaissance.

- Les **questions pratiques** forment le groupe le plus important (18%). Et pourtant, les chiffres sont trompeurs, car le groupe qu'elles représentent est hétérogène⁵². Je me suis posé la question de savoir si ce type de questions relevait réellement de la sphère documentaire de la bibliothèque, car bien souvent, on peut avoir l'impression que celle-ci joue le rôle de l'office de tourisme ou du syndicat d'initiative. L'affluence de questions de ce type souligne un besoin réel d'information. Il faut croire que si les utilisateurs posent ce genre de questions au Guichet du Savoir, c'est qu'ils n'ont pu (ou voulu) trouver l'information autre part. C'est donc peut-être que la volonté de départ, qui était de faire de la bibliothèque un « carrefour de tous les savoirs », de toutes les informations, serait en passe de se réaliser.
- La **littérature** suscite aussi de nombreuses questions (10%).
- Les questions **linguistiques** représentent la même proportion, soit environ 10% et portent la plupart du temps sur l'étymologie et l'origine d'un mot ou d'un nom de famille ou sur des proverbes et des expressions de la langue française.
- Enfin, on peut citer les questions traitant **d'Histoire géographique** (9%) et **d'Arts** (9%).

Les dernières requêtes adressées au Guichet du Savoir avaient plus tendance à s'orienter vers l'actualité : de plus en plus d'utilisateurs souhaitent obtenir des explications sur des propos tenus dans les médias afin de prendre du recul par rapport à ces données « brutes » et pas toujours mises en perspective.

⁵² Il est nommé *Vie Pratique* dans l'arborescence et contient à la fois des questions juridiques, des questions portant sur les formalités administratives, des questions de santé et des adresses ou dates d'événements...

1.3. La place du Guichet du Savoir dans la démarche de recherche d'informations

On peut s'interroger sur la manière dont le Guichet du Savoir a pu s'intégrer dans les habitudes de recherche documentaire de ses usagers. La question est valable aussi bien pour un usager de bibliothèque que pour un non-usager. En effet, pour une personne qui fréquente une bibliothèque, l'utilisation du Guichet du Savoir est-elle complémentaire, différente de ses habitudes en bibliothèque ? Comment ce service se positionne-t-il sur Internet ? Est-il un « dernier recours » bien plus qu'un « réflexe » ? Enfin, en terme de fréquentation de bibliothèques, peut-on établir un lien entre l'utilisation du Guichet du Savoir par une personne qui n'en a jamais fréquenté et son hypothétique venue ?

1.3.1 Renseignement en salle et renseignement à distance

Peut-on les assimiler ? Le renseignement à distance n'est-il que la mise en ligne du renseignement en tête-à-tête à la banque d'accueil d'une bibliothèque ? Il semble nécessaire d'éviter toute conclusion hâtive sur ce point. Pour se prononcer de manière certaine, il faudrait bénéficier d'une étude typologique des questions posées directement aux bibliothécaires dans la bibliothèque. Il semble cependant possible d'avancer l'hypothèse suivante : dans la pratique comme dans la perception, la plupart des usagers de bibliothèque que j'ai pu interroger différencient clairement les deux, et ceci pour plusieurs raisons :

- Pour certains d'entre eux, le Guichet du Savoir est là pour répondre à toutes les questions, contrairement aux bibliothécaires en salle, qui ont autre chose à faire. Les arguments avancés invoquent soit la peur de se voir éconduire, soit la timidité : *« j'ose pas moi, ... les bibliothécaires j'ai l'impression que si je leur pose une question je les fais chier [sic], je demande toujours, mais je m'attends pas à avoir une réponse très développée... alors que le*

Guichet du Savoir, c'est le service qu'ils proposent, d'aider à trouver la réponse⁵³. »

- La plupart établit une distinction entre le type de questions qu'on peut poser au Guichet du Savoir (à savoir à peu près toutes) et celles que l'on peut adresser à un bibliothécaire en salle. Plusieurs choses entrent en ligne de compte : d'abord l'effet « anonymat » du service en ligne, qui permet à des personnes timides de poser une question qu'elles n'oseraient pas forcément formuler face à un bibliothécaire (« *La relation avec l'écran, qui fait qu'on est pas en face d'une personne, permet de poser des questions qui semblent anodines et qui en réalité se révèlent avoir des débouchés énormes... aucun savoir n'est anodin⁵⁴.* »). De nombreux usagers avec qui j'ai eu l'occasion de m'entretenir m'ont dit qu'ils ne demandaient pas le même type de renseignements au Guichet du Savoir et dans la bibliothèque. Bien souvent, la distinction peut se résumer à une opposition entre d'un côté des questions de fonds, appelant des réponses longues et construites, et de l'autre la localisation d'un document dans la bibliothèque : « *à la bibliothèque, je demande quand je ne trouve pas un livre (...) pour la recherche de connaissances comme ça se fait sur le Guichet du Savoir, je n'oserais pas demander aux bibliothécaires, parce que j'ai l'impression que ce n'est pas leur rôle, qu'ils ne peuvent pas faire tout ça quoi⁵⁵.* » Schématiquement, dans la perception des utilisateurs du Guichet du Savoir, le rôle du bibliothécaire « guichetier » serait donc plus **d'orienter les usagers dans un contenu documentaire**, de fournir directement un contenu informatif, alors que celui du bibliothécaire présent en salle serait plutôt de proposer une

⁵³ Annexe 4.2, entretien n°3

⁵⁴ Annexe 4.2, entretien n°17

⁵⁵ Annexe 4.2, entretien n°6

médiation entre les collections de la bibliothèque (les supports documentaires) et les usagers.

- Enfin, certains évoquent une pratique de recherche autonome, qui traduit une bonne connaissance des outils mis à disposition dans la bibliothèque, tout en reconnaissant l'expertise des bibliothécaires en la matière : « *Je ne demanderais pas où est tel livre... parce que je sais chercher dans un catalogue. Par contre, j'ai déjà demandé si la bibliothèque comptait acheter tel ou tel ouvrage*⁵⁶. »

1.3.2 Usages du Guichet du Savoir et pratiques du multimédia

Sur 18 personnes contactées par téléphone, 16 déclarent se servir quotidiennement d'Internet. Certains avouent même y passer plusieurs heures par jour : « *J'y suis en permanence !* ». J'ai voulu savoir ce que les usagers du Guichet du Savoir recherchaient sur Internet. J'ai cherché à connaître leurs habitudes de navigation pour voir quels sites pouvaient lui faire concurrence.

Il faut distinguer un usage documentaire d'Internet, c'est-à-dire une utilisation qui vise à trouver une information que l'on pourrait qualifier « d'érudite », à des utilisations dans une optique plus pratique, voire ludique.

On a vu que les usagers du Guichet du Savoir étaient apparemment aussi des utilisateurs assidus d'Internet. Il faut souligner que la pratique régulière d'Internet ne signifie pas nécessairement une bonne maîtrise de l'outil. En effet, certains usagers m'ont fait part de leurs difficultés à obtenir une information fiable sur Internet, et se sont plaints d'être continuellement dirigés vers des liens commerciaux, etc. (« *je me perds beaucoup* » ou « *il y a des questions/recherches qui dépassent le cadre des moteurs de recherche Internet. De plus, on ne trouve pas tout sur la toile et on tombe trop souvent sur des liens commerciaux* »).

⁵⁶ Annexe 4.2, entretien n°14

Toutes les personnes que j'ai pu interroger ont cité « *Google* » comme principal outil de recherche sur Internet. « *Altavista* » et « *Copernic* » ont aussi été mentionnés, mais beaucoup plus rarement.

Il est intéressant de souligner une distinction qu'opèrent assez souvent les usagers du Guichet du Savoir : « *Google* » serait plus adapté, soit pour une recherche très précise, soit dans un domaine intellectuel déjà connu, soit dans un environnement en ligne maîtrisé (des sites déjà visités), alors que le GdS serait plus à même de répondre à des requêtes plus générales, nécessitant une sélection d'informations parmi une masse de documents bien souvent obscurs : « *ne sachant où patauger dans des mares de savoir Internet, le Guichet du Savoir a permis de satisfaire ma curiosité et ma culture* ».

De plus, les réponses obtenues sur le site du Guichet du Savoir ont un atout par rapport aux documents trouvés sur Internet : elles bénéficient du « *label bibliothèque* », pour reprendre les mots de Christelle Di Pietro⁵⁷. Les usagers du GdS ne sont pas dupes de cette qualité constante : « *quand on fait une recherche sur Internet, on sait pas trop à qui on s'adresse, on peut tomber sur des réponses qui n'ont rien à voir... le fait de s'adresser à une bibliothèque pour poser une question... on sait que la réponse ça va pas être de la merde (sic) ! On se dit que forcément, les gens qui bossent derrière, c'est plus sûr qu'Internet*⁵⁸. »

1.3.3 L'utilisation du Guichet du Savoir a-t-elle une incidence sur la fréquentation des bibliothèques⁵⁹ ?

Sur cette question, il faut distinguer les usagers de bibliothèques des non-usagers. Pour une personne qui fréquente déjà les bibliothèques, il est intéressant d'observer les effets des réponses fournies par le Guichet du Savoir sur ses habitudes. De même, pour les non-usagers, on peut se demander si l'utilisation du GdS pourrait les amener à fréquenter une bibliothèque, les réponses fournies aux utilisateurs contenant la plupart du temps des liens vers le catalogue d'une

⁵⁷ Christelle Di Pietro est responsable du service Guichet du Savoir de la Bibliothèque municipale de Lyon. Cette expression est tirée d'une interview qu'elle a accordé au journal Lyon Figaro du 19 avril 2004.

⁵⁸ Annexe 4.2, entretien n°3

⁵⁹ Je m'appuie ici sur les entretiens que j'ai réalisés avec 18 utilisateurs du Guichet du Savoir. Sur cette question, la distinction entre usagers et non-usagers de bibliothèque prend tout son sens.

bibliothèque (principalement la BML). J'ai donc cherché à savoir si les conseils de lecture donnés par les bibliothécaires du Guichet du Savoir portaient leurs fruits.

Concernant les usagers de bibliothèque, il semble possible d'affirmer que les bibliographies transmises dans les réponses du Guichet sont utilisées : les personnes concernées se rendent dans une bibliothèque pour consulter les ouvrages ou les emprunter : « *si c'est un sujet qui m'intéresse, je vais éventuellement le regarder à la bibliothèque* », ou « *quand c'est une question qui me tient à cœur et qui touche un travail que je suis en train de faire, le lendemain je suis à la bibliothèque pour le regarder.*⁶⁰ »

Il faut être plus prudent en ce qui concerne les non-usagers de bibliothèque. Il est impossible d'affirmer que les publics utilisateurs du Guichet du Savoir sont autant de nouveaux usagers des bibliothèques considérées comme lieux physiques. La pratique et la représentation qu'ils ont de ce service sont différentes de celles qu'ils peuvent avoir de la bibliothèque, et ceci pour plusieurs raisons, que l'on peut percevoir en s'intéressant aux motifs de non-fréquentation :

- Certains évoquent les contraintes liées à la bibliothèque comme lieu (horaires d'ouverture, temps de prêt trop court, ambiance).
- D'autres mentionnent le fait qu'il n'ont pas l'utilité d'une bibliothèque.
- Enfin, certains avouent tout simplement ne pas lire.

Les entretiens que j'ai mené comprenaient la question suivante : « *Si dans une réponse du Guichet du Savoir, on vous conseille un ouvrage, que faites-vous ?* » Aucun non-usager de bibliothèque ne m'a répondu qu'il irait consulter ou emprunter le dit document à la bibliothèque. Ceci ne veut pas dire que les conseils bibliographiques contenus dans les réponses du GdS n'ont aucune incidence sur eux, mais plutôt qu'ils ont tendance à se tourner vers d'autres institutions culturelles pour obtenir le document (les librairies surtout) : « *je peux l'acheter* », « *je suis allé le consulter dans une librairie.* »

⁶⁰ Annexe 4.2, entretien n°3

Il faut par contre souligner l'intérêt soutenu de ces non-usagers de bibliothèque pour les conseils en matière de sites Internet, au détriment des livres : *« si c'est un site Web, je vais dessus sans problème, si c'est un ouvrage qu'il faut emprunter à la bibliothèque, eh bien je ne suis jamais allé le chercher.⁶¹ »*

On peut donc considérer que le Guichet du Savoir a réussi à susciter l'intérêt de personnes qui jusque là n'avaient aucun contact avec les bibliothèques, sans toutefois pouvoir en conclure que ceci va se traduire par un accroissement du nombre de visiteurs des bibliothèques.

1.3.4 Les critiques formulées par les usagers

- Certains usagers du Guichet du Savoir ont avancé l'idée que ce service promouvait une forme « d'assistantat ». Ils lui reprochent de pervertir, d'une certaine manière, la mission première des bibliothèques, qui est de former des usagers à la recherche documentaire : *« ce système de questions/réponses en ligne ouvre des perspectives intéressantes pour le monde des bibliothèques, mais est-ce leur rôle ? En effet, ces dernières sont des « accompagnatrices » qui permettent à tout lecteur d'être autonome ; l'assistantat tel qu'il est pratiqué pourra entraîner une demande exigeante en terme de qualité et péremptoire en terme de réponse. Une question se pose : la bibliothèque doit-elle autonomiser l'utilisateur, lui donner les outils pour s'informer ou faire à sa place ? »*

La remarque est très intéressante car elle soulève un possible « effet pervers » du Guichet du Savoir : au lieu de demander une aide pour une recherche, l'utilisateur pourrait être tenté de « se laisser porter ». Un usager du service est même allé jusqu'à établir une comparaison

⁶¹ Annexe 4.2, entretien n°18

entre le GdS et une enseigne de restauration rapide célèbre : *« c'est un service qui permet d'avoir une information rapidement et sans effort et c'est ce qui me dérange. On se croirait au Mac Drive ! J'ai posé une question après avoir épuisé mes autres sources d'informations, mais je pense que beaucoup ne font pas l'effort de chercher alors que vous proposez du tout prêt à réchauffer ! »*

L'aspect provocateur de cette remarque ne doit pourtant pas nous détourner du message qu'elle contient : il existe chez les habitués des bibliothèques un sentiment de crainte, lié au mouvement actuel d'externalisation des activités bibliothécaires. N'est-ce qu'un problème de communication de la part de la bibliothèque ?

- Le deuxième point de conflit porte sur l'imprécision de certaines réponses : *« dans l'ensemble, j'ai trouvé la réponse cherchée, mais le niveau de précision et de personnalisation est très variable d'une question à l'autre », « peut-être que les infos et vos réponses pourraient être ciblées en fonction des publics. »* A cette critique, recevable, il faut opposer le choix de départ des concepteurs du Guichet du Savoir, qui ont préféré prendre le risque de fournir quelques réponses inadaptées au « niveau » de l'utilisateur, plutôt que de renoncer à l'anonymat qui prévaut pour l'utilisation du service. Pour poser une question au service *BPI-Info* par exemple (ou au service *Deutsche Internetbibliothek*), il est demandé de fournir des renseignements sur son profil (collégien, thésard...), sur son lieu d'origine (afin de pouvoir conseiller des livres dans la bibliothèque la plus proche) et sur le cadre de la recherche. Pour le moment, les réponses inadaptées sont, semble-t-il, très rares. Si elles se multipliaient, il faudrait étudier la possibilité de demander des précisions concernant les attentes des usagers.

Les critiques sont constructives, dans la mesure où elles correspondent à différentes façons de percevoir le service, de le « ressentir ».

2. Le Guichet du Savoir et l'image de la bibliothèque

Comment les utilisateurs du Guichet du Savoir le qualifient-ils ? Modifie-t-il l'image de la bibliothèque ? En comparant la perception que les utilisateurs ont du service et du rôle des bibliothécaires à celle qu'ils ont de la bibliothèque, on peut apporter des éléments de réponse.

2.1. L'image du Guichet du Savoir

2.1.1 Lisibilité de l'offre documentaire à distance

L'image du service est en partie liée à son identification plus ou moins aisée à une institution. Le Guichet du Savoir est-il naturellement associé à la bibliothèque dans l'esprit de ses utilisateurs ? Pour tenter de répondre à cette question, je leur ai demandé : « *Qui, selon vous, est derrière le Guichet du Savoir ?* » Tous m'ont répondu sans hésiter qu'il s'agissait de la bibliothèque municipale de Lyon, avec certaines fois quelques petites variantes, qu'il est intéressant de mentionner : plusieurs personnes m'ont dit qu'il s'agissait du directeur de la BML, d'autres se sont contentés de dire qu'il s'agissait des bibliothécaires de la BML.

Mais dans l'ensemble, on peut dire qu'il n'y avait pas de confusion concernant l'origine du projet. Nous verrons si l'image du Guichet du Savoir est automatiquement associée à l'image traditionnelle de la bibliothèque⁶².

2.1.2 A quels concepts le Guichet du Savoir est-il associé ?

Il est possible de distinguer plusieurs idées majeures évoquées par les usagers⁶³, qui visaient presque toujours à définir soit le mot « guichet » soit le mot « savoir » :

⁶² Voir le paragraphe 2.2.3

⁶³ Dans les entretiens que j'ai menés, je posais la question suivante en jouant sur l'effet de surprise, pour obtenir une réponse « spontanée » : « *Si je vous dis Guichet du Savoir, quels mots vous viennent spontanément à l'esprit ?* » L'effet de surprise escompté a porté ses fruits, sauf dans quelques cas, où la personne interrogée est restée muette.

- De nombreuses fois, l'aspect encyclopédique du service a été souligné, par le biais d'expressions comme « *réponses à tout* » ou « *solution* » ou encore « *curiosité et demandes rares* ».
- Bien souvent aussi, les usagers ont fourni des synonymes du mot « guichet », cherchant soit à critiquer la dénomination du service, soit à préciser leur perception du support :
 - les critiques ont évoqué l'écart qu'il y avait entre ce service et un guichet de banque ou de poste et sont parfois allées jusqu'à conseiller de changer de nom : « *le nom n'est pas très approprié, dans la mesure où un guichet, c'est plutôt pour une banque... ou une poste. Le savoir ne se vend pas comme des petits pains !⁶⁴* »
 - à guichet, certains ont substitué « *poste d'accueil* », « *poste de renseignement* », « *ouverture sur le monde* » ou encore « *base de données* ».
 - il est important de noter que peu de personnes ont pensé à mentionner le support réel du Guichet du Savoir qu'est Internet. Certains ont parlé de « *haute technologie* » et de « *service en ligne* ».
- Les usagers ont été sensibles à l'aspect « *mise à disposition du savoir et de la culture* » et à l'écoute dont faisaient preuve les bibliothécaires en charge du Guichet du Savoir.
- Sinon, ils ont, la plupart du temps, cherché à souligner les atouts du service, en employant des termes variés : « *compétence* », « *exactitude* », « *pratique* », « *convivial* », « *rapide* »... On peut rattacher ces commentaires à la satisfaction des usagers, évoquée plus haut.

Personnellement, je m'attendais à de nombreux commentaires sur l'aspect moderne, voire moderniste du Guichet du Savoir. Il semble que les usagers aient

⁶⁴ Annexe 4.2, entretien n°14

été plus sensibles aux contenus transmis, et aux valeurs véhiculées par cette nouvelle forme de transmission des connaissances.

2.2. Les impacts du Guichet du Savoir sur l'image de la bibliothèque

Pour mesurer les impacts possibles du GdS sur l'image de la bibliothèque en général (c'est-à-dire considérée comme institution culturelle), il faut avant tout se référer à l'image traditionnelle de la bibliothèque, l'image de « l'avant Guichet du Savoir ». La comparaison n'aura bien sûr qu'une portée limitée, puisqu'elle portera sur le croisement d'études menées sur l'image de la bibliothèque⁶⁵ avec les données que j'ai pu recueillir par le biais de 306 réponses à un questionnaire et de 18 entretiens téléphoniques, dépouillés en un mois. Cependant, certains faits marquants méritent d'être mis en avant.

2.2.1 L'image « traditionnelle » de la bibliothèque

2.2.1.1 Etudier l'image de la bibliothèque

Comment définir l'image de la bibliothèque ? Comme nous l'avons déjà évoqué, il est bon de s'appuyer sur une distinction entre usagers et non-usagers des bibliothèques : « *L'image de la bibliothèque s'appuie pour les non-usagers sur des bribes de connaissance de seconde main ou sur le souvenir d'une fréquentation ancienne ou sur une absence totale de connaissance – c'est-à-dire sur l'imaginaire social. Pour les usagers, elle s'appuie sur leur propre expérience. Elle porte non seulement sur les services qu'elle peut rendre (ou sur les collections), mais aussi sur sa place institutionnelle, sur son public et sur son utilité⁶⁶.* »

Il y aurait trois démarches possibles pour étudier l'image des bibliothèques⁶⁷ :

- **épistémologique** (une réflexion basée sur la connaissance de la réalité des bibliothèques)

⁶⁵ Je fais ici référence aux études menées par Anne-Marie Bertrand notamment, sur l'image des bibliothèques. Une première étude, qui date de 1979 a été relancée en 1997 et 1998. Les résultats ont été publiés dans le *Bulletin des Bibliothèques de France*.

⁶⁶ Bertrand, Anne-Marie. (et. al), *Les bibliothèques municipales et leurs publics, Pratiques ordinaires de la culture*, BPI, Paris : 2001, p.62

⁶⁷ Stelmakh, Valeria. *The image of the Library, studies and views from several countries*. IFLA, Haifa : 1994, 125p.

- **psychologique** (une analyse du rôle des images dans l'activité intellectuelle des personnes)

- **sémiologique** (à partir de l'étude de textes, littéraires ou autres)

D'un point de vue pragmatique, l'influence de l'image de la bibliothèque sur l'activité réelle et sur le comportement de ses usagers est double : d'un côté, c'est une forme de régulation (« *regulation* ») du comportement du lecteur, car l'individu, guidé par ses idées, planifie ou corrige son usage de la bibliothèque. D'un autre côté, c'est une compensation (« *compensation* ») de différents points négatifs qui voient le jour lors de l'usage de la bibliothèque.

Beaucoup soulignent les limites que peut avoir une étude de l'image des bibliothèques (« *such a type of research, that deals not with tangible and measurable realities*⁶⁸ »). Surtout une étude qui s'appuierait sur un questionnaire, car elle mènerait forcément vers une définition invariable de la bibliothèque comme « temple de la connaissance⁶⁹ ». On en revient à l'argument avancé par Anne-Marie Bertrand, et relayé par les auteurs de l'ouvrage en langue anglaise *The Image of the Library* (IFLA) : c'est en partant d'un questionnement sur les usages que l'on arrive à obtenir quelque chose à propos de l'image de la bibliothèque. Se contenter d'étudier la satisfaction ne suffit pas, car il est communément admis que la bibliothèque est utile et les critiques sont rares⁷⁰. Il semblerait qu'il n'existe pas d'image négative de la bibliothèque.

2.2.1.2 Les usagers du GdS et l'image de la bibliothèque (relevé lexical)

Il semblait difficile en si peu de temps d'essayer toutes les méthodes et d'approfondir tous ces points. Les entretiens que j'ai pu mener m'ont permis, en opérant une distinction entre usagers et non-usagers de bibliothèque, de mettre en valeur des similitudes et des différences dans la perception des bibliothèques et de leurs rôles, à travers le prisme du Guichet du Savoir.

⁶⁸ op.cit, p.10

⁶⁹ Idem. « *a temple of knowledge* », p.10. Une définition plus précise du temple de la connaissance est donnée dans cet ouvrage : Duncan, P.Cameron. *The museum, a Temple, or the Forum ?* Curator : 1971, vol.14, n°1, p.11-23. Cette définition est la suivante : « *a place where values are preserved and demonstrated* ».

⁷⁰ Idem. L'auteur parle de « *taboos* » et de « *norms* », p.10

En m'appuyant sur le même procédé que pour la question portant sur le Guichet du Savoir⁷¹, j'ai cherché à obtenir des indices sur la conception que les utilisateurs du service pouvaient avoir des bibliothèques en général. Il est intéressant de croiser ces réponses avec celles recueillies pour le GdS :

- Un point commun : les mots « *connaissances* », « *savoir* », « *culture* » ont été très souvent prononcés. Dans l'esprit des usagers du Guichet du Savoir, ils s'appliquent parfaitement aux deux : la bibliothèque, « *c'est tout le savoir de l'Humanité depuis sa naissance, ou depuis la naissance du livre plutôt*⁷² ».
- « *Livre* » est le terme le plus employé à propos des bibliothèques. Même si la plupart des personnes ajoutent dans la foulée qu'elles sont conscientes que la bibliothèque possède désormais d'autres supports (cd, dvd, cd-rom), et qu'il existe des médiathèques.
- De nombreuses références aux services et missions des bibliothèques méritent d'être mentionnées : « *accueil et prêt* », « *stockage et conservation* », « *service culturel et social* », « *expositions* »... Il est intéressant de noter qu'usagers comme non-usagers de bibliothèque ont fait référence aux services qu'elle propose. On aurait pourtant pu penser que les non-usagers auraient eu une connaissance moindre de l'offre de services en bibliothèque.
- Enfin, l'ambiance de la bibliothèque et les activités que l'on peut y avoir figurent elles aussi dans les commentaires : « *calme* », « *travail et étude* », « *plaisir* », « *échanges* »...

A partir de ces deux courts relevés lexicaux, et des informations obtenues tout au long de l'étude, il faut maintenant se pencher plus précisément sur les rapports qu'entretiennent bibliothèque et Guichet du Savoir dans l'esprit des usagers, et cibler quelques points d'étude :

⁷¹ J'ai posé la même question en remplaçant GdS par bibliothèque : « *Si je vous dis bibliothèque, quels mots vous viennent spontanément à l'esprit ?* »

⁷² Annexe 4.2, entretien n°12

- La perception des bibliothécaires et de leurs missions par les usagers du Guichet du Savoir.
- La question de la légitimité pour une bibliothèque de proposer un service comme le Guichet du Savoir.
- La question du positionnement du Guichet du Savoir par rapport à la bibliothèque dans l'esprit des non-usagers.

2.2.2 Le Guichet du Savoir valorise le rôle des bibliothécaires

En valorisant le rôle des bibliothécaires, leurs compétences et leur utilité, le GdS renforce la perception du rôle social de la bibliothèque dans la société.

Bien sur, les usagers du Guichet du Savoir ont mentionné les tâches traditionnelles des bibliothécaires (classer, indexer, sélectionner, accueillir et conseiller). Il faut d'ailleurs à ce propos souligner le fait que dans la plupart des cas, les non-usagers de bibliothèque avaient une idée assez précise des tâches dévolues au personnel des bibliothèques : *« Moi je dirais conseiller essentiellement, et puis toute la gestion des livres, les classer, qu'on puisse les retrouver facilement, la gestion des stocks, c'est-à-dire les entrées et les sorties⁷³. »*

En effet, en proposant ce service « hors-les-murs », et surtout en ne se contentant plus seulement de donner accès à des supports documentaires, la bibliothèque donne une nouvelle image d'elle-même. Le fait de donner directement accès à une information montre aux publics que les bibliothécaires, en plus de savoir conserver et classer des documents, ont aussi une expertise en matière de contenus documentaires, de connaissances générales, voire spécifiques dans certains cas.

L'idée mentionnée plus avant du bibliothécaire médiateur de l'information prend ici tout son sens. Car c'est bien à cela que sont sensibles les usagers du Guichet du Savoir. La médiation entre des collections et un public serait donc perçue de manière plus nette sur Internet que dans une bibliothèque ? Il semble en

⁷³ Annexe 4.2, entretien n°18

tous les cas que la forme de médiation proposée par le Guichet du Savoir soit à l'origine d'une perception plus valorisante du métier de bibliothécaire.

2.2.3 Bibliothèque et légitimité de l'offre de services en ligne

Aux yeux des usagers du Guichet du Savoir, il est légitime qu'une bibliothèque propose un tel service. Elle est même, pour la plupart d'entre eux, la seule à pouvoir le faire avec autant de réussite (qualité, gratuité) : *« ça peut être que eux, oui à mon avis puisqu'ils ont tous les documents à portée de main, ils sont, je pense, les mieux placés pour faire ce genre de service⁷⁴ »*.

S'il apparaît légitime aux yeux des usagers qu'une bibliothèque propose un service du type Guichet du Savoir, cela ne veut pas forcément dire que ces deux entités fusionnent dans l'esprit des gens. La conception du positionnement du Guichet du Savoir par rapport à la bibliothèque diffère selon les usagers. On peut dire que les habitués des bibliothèques ont plutôt tendance à le considérer comme un « plus », un service qui s'ajoute à ceux déjà offerts par la bibliothèque et apporte une « plus-value » : *« Je trouve que c'est un plus (...) c'est un service direct auquel on peut s'adresser si on a une question... ça peut donner un début de réponse, plus facilement qu'en arrivant tout seul face à la bibliothèque⁷⁵ »*.

On pourrait tenter de schématiser le positionnement du GdS par rapport à la bibliothèque dans la réalité et dans l'esprit de ses usagers, afin de comparer les deux.



⁷⁴ Annexe 4.2, entretien n°16

⁷⁵ Annexe 4.2, entretien n°3

Dans les faits, à gauche : le GdS est un service à part entière de la bibliothèque, qui s'inscrit dans sa politique documentaire, fonctionne avec son personnel et est physiquement matérialisé dans l'espace.

Dans la perception des usagers, à droite, il faut souligner une chose : le GdS est en contact avec la bibliothèque, dans la mesure où les deux cercles se touchent, mais il se trouve à l'extérieur du cercle de la bibliothèque. Le service a une « lisibilité bibliothéconomique », sans toutefois être associé complètement à la bibliothèque traditionnelle. Question d'image ? Il semblerait qu'il s'agisse plutôt de pratiques dissociées.

Par contre, les non-usagers, dans leur grande majorité, ont été beaucoup plus déstabilisés par la question « *est-ce selon vous le rôle d'une bibliothèque de proposer un service comme le Guichet du Savoir ?* » Ceci s'explique par leur moins bonne connaissance (ou absence de connaissance) des bibliothèques. Les réponses de ces derniers ont été mitigées : ceux qui ont affirmé que le renseignement à distance ne relevait pas des missions d'une bibliothèque étaient ceux qui n'avaient jamais eu aucun contact avec elle (« *je pense que non, ça n'est pas son rôle (...) comme je vous le dis, moi j'étais pas trop bibliothèque et... je sais pas, ça se passe comme ça une bibliothèque en fait ?*⁷⁶ »). En revanche, les personnes qui avaient déclaré ne pas avoir fréquenté de bibliothèque dans les douze derniers mois, mais qui en avaient déjà fréquenté une auparavant, s'accordaient pour dire qu'un service comme le Guichet du savoir est dans le prolongement des missions d'une bibliothèque, représente une évolution logique et souligne une volonté d'utiliser pleinement les possibilités offertes par le développement de la technologie Internet : « *c'est le nouveau rôle des bibliothèques (...) donner accès facilement comme ça à la connaissance* », « *ça fait partie de son rôle : c'est ce qu'on arrive pas à trouver dans une bibliothèque, on se retourne vers des gars qui sont plus rodés que nous dans la recherche bibliographique.*⁷⁷ »

⁷⁶ Annexe 4.2, entretien n°8

⁷⁷ Annexe 4.2, entretien n°12

2.2.4 Le Guichet du Savoir et les non-usagers de bibliothèque : une découverte de la bibliothèque ?

Ce qui est le plus marquant en ce qui concerne les non-usagers de bibliothèque qui utilisent le Guichet du Savoir, c'est leur surprise devant l'étendue des connaissances conservées dans une bibliothèque et devant les compétences et la rapidité des bibliothécaires.

Il semble que le Guichet du Savoir, en permettant à des personnes de « fréquenter la bibliothèque sans la fréquenter », réduise les écarts de connaissance de la réalité en proposant un premier contact léger, sans le « cérémonial du temple » pourrait-on dire, et ainsi constitue, pour certains, une forme d'introduction à la bibliothèque.

Mais il ne faut pas se leurrer, la pratique du Guichet du Savoir correspond à une démarche précise, différente de celle qui consiste à se rendre dans une bibliothèque. En terme d'image (comme en terme de pratique), il semble nécessaire de ne pas tirer de conclusions hâtives. Si les services à distance étaient amenés à se généraliser en France, on assisterait sûrement à une interaction claire et franche entre les bibliothèques et ces nouveaux services en terme de pratiques comme en terme de perception. Pour le moment, étant au stade embryonnaire du mouvement, il semble que le Guichet du Savoir soit encore considéré comme une nouveauté « exotique ».

Il est préférable de parler de « diversification » de l'offre documentaire. Une diversification qui promulgue un choix nouveau : au lieu d'essayer d'attirer de nouveaux publics dans la bibliothèque, on accepte l'idée que certaines personnes n'aient pas envie ou pas besoin d'y venir, sans toutefois abandonner l'idée que la bibliothèque peut servir à tous, au moins ponctuellement.

2.3. Comment les usagers du Guichet du Savoir imaginent-ils l'avenir des bibliothèques ?

2.3.1 Suggestions des usagers : comment améliorer le Guichet du Savoir ?

Même si la satisfaction des usagers est très élevée, j'ai cherché à savoir ce qui, à leurs yeux, permettrait d'améliorer les services rendus par le Guichet du

Savoir. Toutes les suggestions qui ont été fournies soulignent l'image positive que le GdS donne de la bibliothèque et indiquent qu'il existe une perception aigüe de la multitude de services qu'une bibliothèque peut rendre à chacun d'entre nous.

- Le meilleur moyen d'améliorer le Guichet du Savoir serait, selon ses usagers, de le généraliser aux autres bibliothèques. Plus précisément, l'idée serait de mettre en relation plusieurs bibliothèques dans un « réseau du Savoir » afin de le rendre encore plus performant : *« je pense que ce service devrait se développer, il faudrait faire de la pub ! Si plusieurs bibliothèques travaillaient ensemble dans un Guichet du Savoir, il en serait d'autant plus performant ! »* Reste, dans les faits, à étudier les possibilités réelles (et nécessaires) de coopération entre services de renseignement personnalisé à distance de bibliothèques.
- La deuxième idée suggérée est de permettre aux usagers d'apporter des connaissances. Il s'agirait en fait de permettre aux usagers de devenir eux aussi fournisseurs d'information, sous le contrôle des bibliothécaires, qui seraient chargés de filtrer et de valider les connaissances apportées : *« il n'est pas possible aux usagers d'intervenir dans des sujets déjà ouverts, ce qui aurait pourtant permis de faire de ce service un véritable espace d'échanges, ce qu'est également la bibliothèque dans la réalité, où les lecteurs peuvent s'entraider. »* Cette option comporte cependant le risque d'enlever au Guichet du Savoir son « label » de qualité en le transformant en un simple forum.
- Le dernier point d'amélioration mentionné est en cours de réalisation (la base de connaissances). Beaucoup d'usagers ont regretté que les questions/réponses ne soient pas classées et accessibles de manière thématique : *« je regrette seulement que les questions traitées par vos services ne soient pas par la suite répertoriées et classées en rubriques et sous-rubriques permettant une visualisation plus rapide des thèmes abordés. »* Ce souhait de voir les connaissances capitalisées et structurées est intéressant en terme d'image, car il a

un aspect bibliothéconomique non négligeable. Les usagers du Guichet du Savoir ne recherchent pas qu'une information ponctuelle sur le site, ils manifestent le souci de voir se constituer un corpus de connaissances accessible à tous.

2.3.2 Le Guichet du Savoir et la bibliothèque du futur

Comment les usagers du Guichet du Savoir voient-ils la bibliothèque du futur ? Dans quelle mesure et jusqu'à quel point pensent-ils qu'une bibliothèque est capable d'évoluer ? Le GdS, en tant que nouveau service qui utilise Internet, ouvre de nouveaux horizons aussi bien pour les bibliothèques que pour leurs usagers, et crée forcément une forme de « fantasme » sur l'avenir des bibliothèques. Relève-t-il plus de la science-fiction que de la bibliothéconomie ? Il semble que non : l'idée avancée par quelques usagers nous renseigne sur l'image de la bibliothèque en tant qu'institution culturelle évolutive.

Je me suis servi du Guichet du Savoir comme prétexte pour aborder le thème de l'innovation avec ses usagers : certains considèrent que ce service représente « *un outil moderne de la bibliothèque de demain* », que c'est « *un des services de l'avenir pour une bibliothèque* ». La plupart des personnes interrogées n'avaient pas d'idée pour répondre à ma question⁷⁸. Toutefois, celles qui l'ont fait ont cité la mise en ligne toujours plus importante de la bibliothèque, aussi bien en terme de diversité des services qu'en terme de quantité des informations accessibles en ligne, comme un des éléments appartenant à l'avenir des bibliothèques : « *le côté futur, c'est de mettre la bibliothèque en ligne ! Genre il est possible de consulter des ouvrages depuis son salon*⁷⁹. » Ce qui revient la plupart du temps, c'est l'argument du confort personnel. Certes, une telle évolution écorne en partie la dimension « lieu de rencontres et point de vie » que la

⁷⁸ La question était « *Si je vous demandais d'imaginer la bibliothèque du futur, que me diriez-vous ?* »

⁷⁹ Annexe 4.2, entretien n°3

bibliothèque a eu jusque là. Les bibliothécaires vont-ils se transformer en passeurs de savoir électronique à plein temps ?

Conclusion

En définitive, je dois avouer ma satisfaction concernant l'utilité du travail que j'ai réalisé dans le cadre de mon stage d'étude. En effet, Bertrand Calenge et Christelle Di Pietro ont présenté les premiers résultats de mon enquête lors du colloque du 8 décembre 2004, organisé par la bibliothèque municipale de Lyon sur le thème « *Bibliothèques et services de renseignement à distance* ». Au-delà de son utilité directe, ce travail m'a permis d'appréhender les difficultés inhérentes à une étude de publics : définition des objectifs, choix méthodologiques, réalisation, traitement des données, analyse et mise en perspective.

L'identification des publics utilisateurs du Guichet du Savoir que j'ai pu réaliser (même si elle n'est que partielle) permet une meilleure connaissance de leurs profils. Mais elle offre surtout l'opportunité de mieux les servir, en prenant en compte leurs spécificités et en leur proposant un service toujours plus adapté à leurs attentes. Elle permet enfin de mieux comprendre la façon dont le Guichet du Savoir s'insère dans l'environnement documentaire de la bibliothèque.

Ce service (et plus largement, les services de renseignement à distance) est un exemple d'une évolution possible de la façon d'utiliser la bibliothèque. Evitons toute confusion : l'étude a mis en valeur la différence qui existe dans l'esprit des usagers du GdS entre d'une part un service de renseignement à distance et d'autre part une bibliothèque, en tant qu'institution qui met des documents à la disposition du public. On peut conclure sans prendre de risque qu'en terme de pratiques documentaires, ces deux entités ne répondent pas au même type de besoin. Ou plutôt, leurs formes différentes évitent toute confusion de genre. Le Guichet du Savoir est perçu comme une attention supplémentaire de la bibliothèque à être plus à l'écoute de ses usagers, plus ouverte à leurs besoins particuliers et ponctuels.

Le fait de proposer aux citoyens, où qu'ils se trouvent, de les aider à mieux s'orienter dans le labyrinthe contemporain du savoir donne une nouvelle image de la bibliothèque : il la valorise et la rend encore plus utile dans le vie de tous les jours. C'est un changement d'échelle qui lui fait prendre position en dehors du

strict périmètre des loisirs. Le Guichet du Savoir représente l'ajout d'un nouveau moyen de desservir les usagers habituels des bibliothèques, mais permet aussi de répondre au besoin latent de personnes qui jusque là n'utilisaient pas leurs services.

Pour certains, il serait donc un complément à la bibliothèque. Pour d'autre, il serait en passe de représenter une bibliothèque à part entière. Il est indéniable qu'en prenant position sur Internet, la bibliothèque étend considérablement son rayon d'action et sa sphère d'influence. En terme d'image, l'expérience est très positive. Concernant les pratiques documentaires des citoyens, il serait intéressant de mener une nouvelle enquête dans quelques années, afin d'avoir le recul nécessaire pour observer l'impact à long terme du Guichet du Savoir sur l'environnement de la bibliothèque. C'est un service qui répond à des demandes ponctuelles d'information : dans quelle mesure est-il à même de devenir un service indispensable qui, à l'image des bibliothèques, fidélise ses usagers ?

Bibliographie

1. Adresses électroniques de services de renseignement à distance

Bibliothèques publiques espagnoles. *Pregunte, las bibliotecas responden*, [En ligne]. <<http://pregunte.carm.es/pregunte/pub01.shtml>> (Site consulté le 12 septembre 2004).

Bibliothèques publiques allemandes. *Deutsche Internetbibliothek*, [En ligne]. <http://www.Internetbibliothek.de/index_user.jsp> (Site consulté le 12 septembre 2004).

Bibliothèque Publique d'Information. *Les Radis en direct*, [En ligne]. <http://www.bpi.fr/ress.php?id_c=31&id_rubrique1=14> (Site consulté le 15 septembre 2004).

Bibliothèque municipale de Lyon. *Le Guichet du Savoir*, [En ligne]. <<http://www.guichetdusavoir.org>> (Site consulté le 30 Août 2004).

Bibliothèques publiques anglaises. *Ask a Librarian - Bringing the resources of UK public libraries to your home*, [En ligne]. <<http://www.ask-a-librarian.org.uk/>> (Site consulté le 15 septembre 2004).

2. Articles sur le Guichet du Savoir

BAZIN, Patrick. « Il faut faire des bibliothèques des lieux d'évènements et de communication », *Archimag*, Octobre 2004, n°178, p.46-48.

LACROIX, Théo. Le savoir sans passer au guichet, *Lyon Figaro*, Lyon : 19 Avril 2004.

3. Articles sur les services en ligne de bibliothèques

BAZIN, Patrick. Plus proches des lointains, *Bulletin des Bibliothèques de France*, Paris : 2004, n°2.

BAZIN, Patrick. Bibliothèque publique et savoir partagé, *Bulletin des Bibliothèques de France*, Paris : 2000, n°5.

CAVALERI, Piero. Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne, de nouveaux produits dans un marché concurrentiel, *Bulletin des Bibliothèques de France*, Paris : 2003, n°4, p.25.

Mc KINZIE, Steve. LAUER, Jonathan D. Le travail de référence virtuel, un service surestimé, gonflé et pas même réel, *Bulletin des bibliothèques de France*, Paris : 2003, n°4, p.63-65.

TRIBOLLET, Sylviane. Forum international des bibliothèques de métropole, *Bulletin des Bibliothèques de France*, Paris : 2004, t.49, n°3.

4. Monographie traitant des services de renseignement à distance des bibliothèques et de l'Internet

Les 25 ans de la BPI, chapitre *Libre accès et bibliothèque à distance*, Bibliothèque Publique d'Information, Paris : 2003, p.138.

5. Articles de périodiques et adresses électroniques traitant de l'usage d'Internet

La France rattrape son retard en équipement informatique, *Le Progrès*, Lyon : 29.10.2004.

SESSI, *Ministère de l'Economie, des Finances et de l'industrie*, L'Internet : les Français se hâtent lentement, n°152.

SOFRES. *Usages et attentes des Européens en matière de services publics sur Internet*, [En ligne]. <http://www.tns-sofres.com/etudes/pol/270804_servicespubInternet_n.htm> (Site consulté le 4 décembre 2004)

6. Monographies traitant des publics des bibliothèques

BERTRAND, Anne-Marie. BURGOS, Martine. POISSENOT, Claude. *Les bibliothèques municipales et leurs publics*, Bibliothèque Publique d'Information, Paris : 2001.

BERTRAND, Anne-Marie. *Les publics des bibliothèques*, Centre National de la Fonction Publique Territoriale, Paris : 1999, p.5.

7. Monographies de méthodologie sociologique

SINGLY, François de. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*, Paris : 1992, p. 33.

DONNAT, Olivier. OCTOBRE, Sylvie (sous la dir. de). *Les publics des équipements culturels, Méthodes et résultats d'enquêtes*, Ministère de la culture, Paris : 2001, p.95 et 96.

8. Documents internes à la BML

Accroître l'impact de la bibliothèque sur la population lyonnaise : la question documentaire, Mairie de Lyon, Lyon : septembre 2002.

CALENGE, Bertrand. *Enquête de fréquentation sur les publics de la BML*, Bibliothèque Municipale de Lyon, Lyon : Octobre 2002.

9. Monographies et périodiques sur la question de l'image des bibliothèques

BERTRAND, Anne-Marie. Une estime lointaine, les non-usagers des bibliothèques municipales, *Bulletin des Bibliothèques de France*, Paris : 1998, n°5, p.38-42.

BERTRAND, Anne-Marie. L'expérience et l'image des bibliothèques municipales, *Bulletin des Bibliothèques de France*, Paris : 1980, n°6, p.265-299

BILLEDY, Ibolya. *The status and social Prestige of Library and Information Profession*, Paris : 1989.

CHARENTREAU, Anne-Marie. LEMAITRE, Renée. *Drôles de bibliothèques...* Le thème de la bibliothèque, dans la littérature et le cinéma. Paris : 1993, 416p.

L'expérience et l'image des bibliothèques municipales : enquête par sondage auprès de la population nationale, Paris : 1979.

The image of the library : studies and views from several countries. IFLA, Haifa : 1994, 125p.