

Temps fort 2004 : Le Guichet du Savoir

Les enquêtes et évaluations conduites notamment en 2002 et 2003 avaient montré un relatif déficit des personnes actives ayant un emploi, au sein des publics inscrits à la bibliothèque. Ce constat, s'il pouvait tenir à la nature des collections proposées, pouvait aussi faire s'interroger sur les usages que favorise la bibliothèque au détriment d'autres. Il est apparu qu'une offre d'information plus proche des gens, par voie électronique par exemple, offrant une certitude de réponse précise et non seulement d'orientation bibliographique, pouvait séduire nombre de ceux qui ne se déplaçaient pas jusqu'à la bibliothèque. C'est ainsi que le Guichet du Savoir a été conçu, **service de réponse personnalisée en ligne s'offrant à répondre à toute question d'ordre informatif ou documentaire, dans un délai de 3 jours maximum.**

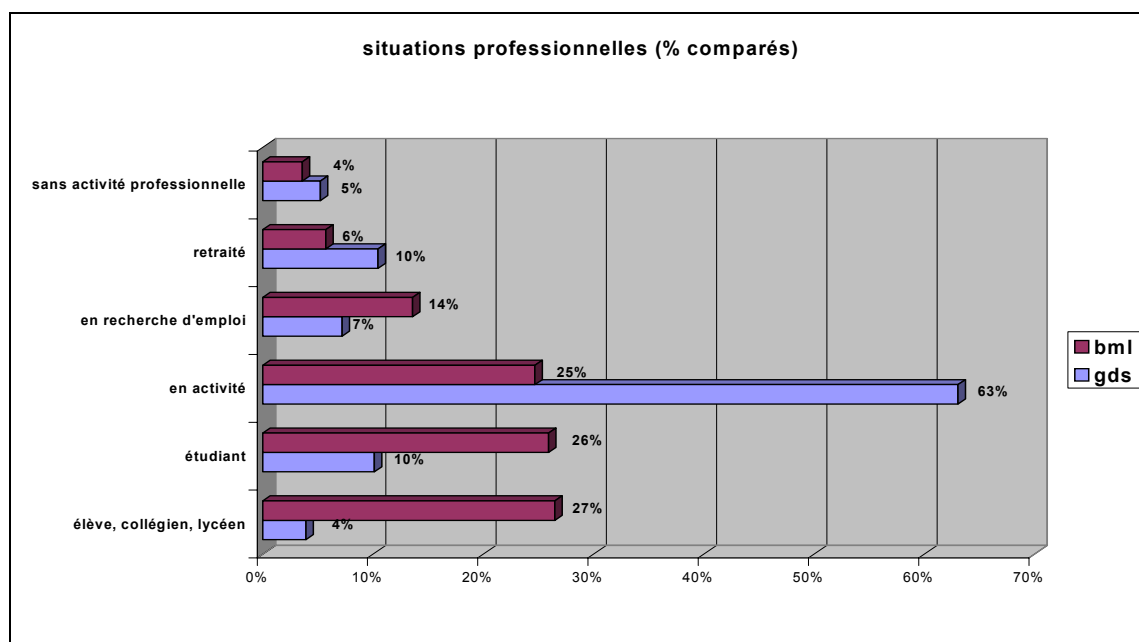
➤ Un vrai service d'information

Elaboré au cours de l'année 2003, le Guichet du Savoir s'appuie sur les compétences des bibliothécaires des différents départements de la Part-Dieu. En outre, une équipe de 3 personnes, recrutée à cet effet, assure la coordination et la modération du service, en même temps qu'elle répond directement à la moitié des questions environ. Après quelques semaines de tests en interne, **le service a ouvert au public le 29 mars 2004.**

Cette initiative a rencontré d'emblée un très vif succès : questions culturelles, pratiques, historiques, techniques se sont multipliées. Pour ces neuf premiers mois d'activité, le Guichet a enregistré **3 027 questions, et les questions-réponses ont connu 326 717 lectures.**

➤ Quel public ?

Une enquête en ligne approfondie a été conduite fin 2004, en vue de connaître la nature des publics utilisateurs. Au vu des résultats, le pari de rencontrer d'autres publics que les personnes inscrites à la bibliothèque semble gagné. Par exemple, si les plus de 30 ans représentent 49 % des inscrits, ils représentent 67 % des utilisateurs du Guichet. La comparaison des inscrits selon les situations professionnelles est encore plus éclairante :



Le Guichet du savoir ne se substitue donc pas à la visite de la bibliothèque, mais conquiert un public nouveau et propose de la bibliothèque un usage nouveau autant que complémentaire.

Temps fort 2004 : Catalog+

Au cours des dernières années, la Bibliothèque municipale de Lyon a tiré le meilleur parti de ses collections en multipliant les accès informatisés à celles-ci, en fonction des particularités de chaque type de ressource : le catalogue général bibliographique ; puis les documents iconographiques numérisés dans des bases de données (Estampes, Articles de presse Rhône-Alpes, etc.), les informations ou expositions du site web de la Bibliothèque, et très récemment encore la richesse des réponses au Guichet du Savoir. A chaque type de ressource son outil, adapté à ses spécificités.



➤ **Un chemin d'accès unique à toutes les ressources**

Si la diversité des accès présente l'avantage d'une adaptation aux spécificités de chaque ressource, elle offre l'inconvénient d'une dispersion de l'information. Or pour une question donnée, les réponses peuvent provenir de multiples sources : la Bibliothèque a donc développé un moteur, unique dans le milieu des bibliothèques, moteur qui balaye à partir d'une unique requête l'ensemble de ses catalogues, bases de données, site web, etc., et propose simultanément notices bibliographiques, images numérisées, questions-réponses du Guichet du savoir, ..., dans un seul jeu de réponses.

Ce moteur, Catalog +, a été mis en ligne fin octobre 2004, sur le site de la Bibliothèque : <http://www.bm-lyon.fr>. Son interface intuitive permet d'accéder à l'ensemble des contenus des richesses de la Bibliothèque, soit près de 1,5 millions de notices, images, pages web, etc.

➤ **Un service personnalisé**

Catalog + est un outil précieux pour le public, adapté à nombre de ses besoins :

- les questions sont posées en langage naturel : si un utilisateur cherche « les DVD de Woody Allen » ou « les polémiques sur la qualité des vins du Beaujolais », il écrit sa requête simplement avec ces termes ;
- les réponses sont classées par ordre de pertinence : il n'y a donc plus d'échec dans les recherches ; et à partir de ces réponses, l'utilisateur accède directement au contenu des sources référencées, par un simple clic sur un lien hypertexte ;
- pour une réponse sélectionnée par l'utilisateur, Catalog+ propose d'autres réponses associées, et des pistes complémentaires ; en même temps, l'utilisateur peut, s'il le souhaite, effectuer sa recherche simultanément sur les ressources de la BmL et sur l'ensemble d'Internet ;
- enfin, l'utilisateur peut, si une réponse l'a satisfait, enregistrer cette dernière, et se voir dès lors avisé instantanément par courrier électronique de toute ressource nouvelle intéressant son sujet de recherche.

Cet outil exceptionnel représente donc, avec le Guichet du savoir, un nouveau pas dans la personnalisation des services offerts aux publics. Il sera affiné et enrichi au cours des mois à venir : déjà, début 2005, y ont été référencés les inventaires et descriptions des archives littéraires conservées par la Bibliothèque, ou le contenu de chaque nouvelle livraison de « Topo », la revue de la BmL ...