

**Zeitschrift:** Arbido  
**Herausgeber:** Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek  
Information Schweiz  
**Band:** 20 (2005)  
**Heft:** 6

**Artikel:** Le guichet du savoir  
**Autor:** Bazin, Patrick  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-769313>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 30.03.2025

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

den entsprechend an die dafür geeignete Bibliothek geschickt<sup>19</sup>.

Durch solche Kooperationen können Bibliotheken nicht nur das Zeitproblem überwinden (Inanspruchnahme der Dienste aller Zeitzonen der Erde/Dienstzeiten des

Personals), es lassen sich auch die sprachlichen Probleme überwinden: Die Dienste werden von allen sprachlichen Gruppierungen der Bevölkerung in Anspruch genommen – dagegen stehen die eventuell fehlenden Sprachkenntnisse des Personals.

### Andere Formen von eAuskunft

Zunehmend probieren amerikanische Bibliotheken aus, wie sie ihre Auskunftsdienste attraktiver gestalten könnten – insbesondere im Hinblick auf die jüngeren Benutzer, die sich ständig für die neuesten technologischen Angebote, die auf den Markt kommen, begeistern:<sup>20</sup> IM<sup>21</sup>, SMS<sup>22</sup>, VoIP oder Videokonferenz. Die ersten Anwendungen solcher neuen Methoden, eAuskunft zu erteilen, finden vorwiegend in Universitätsumgebungen statt und werden von einem begrenzten, überschaubaren Benutzerkreis verwendet. Eine weite Verbreitung scheint sich nicht durchgesetzt zu haben, und diese Methoden dürften mehr als Versuche betrachtet werden<sup>23</sup>.

Mit dem Einzug der modernen Technologien in Bibliotheken spielen die Einschränkungen «Zeit und Ort» nicht mehr eine so entscheidende Rolle. Durch den Einsatz der verschiedenen neuen Arten, Fragen

von Benutzern entgegenzunehmen und Auskunft zu erteilen, haben deutsche Bibliotheken ihre Aktivitäten wesentlich erweitert, auch wenn sie immer noch nicht den Bekanntheitsgrad und die Wichtigkeit erreicht haben, die in anderen Ländern vorhanden sind. Durch die Erhöhung der Anzahl Zugangspunkte – sowohl auf ihren eigenen Webseiten als auch durch die Präsenz auf anderen Webseiten – können deutsche Bibliotheken unterstreichen, dass die eDienste Bestandteil eines Gesamtangebots sind, und sie können so gleichzeitig die Nutzung der Dienste erhöhen.

Durch die zunehmende Kooperation mit anderen Bibliotheken und die Beteiligung neuer Partner können die Bibliotheken die globalen Zeitzonen und die sprachliche Vielfalt in den unterschiedlichen Ländern so einsetzen, dass nicht nur alle Bibliotheken davon profitieren, sondern dass deren Benutzer die Bibliotheken immer mehr als wichtige Anlaufstellen anerkennen. ■

### contact:

E-Mail: [ulrich@zlb.de](mailto:ulrich@zlb.de)

<sup>19</sup> Die elektronische Weiterleitung von Fragen innerhalb der globalen QuestionPoint-Teilnehmer erfolgt nach ähnlichen Gesichtspunkten: Nach der Ergänzung der gestellten Fragen mit strukturierten Angaben über den Inhalt der Fragen wird die Frage an die Bibliothek weitergeleitet, deren Bestandsprofil am geeignetsten ist, um die Frage zu beantworten.

<sup>20</sup> Siehe «Electronic Communication & Teens With Linda Braun» <http://www.nexgenlibrarian.net/popculture/2005/04/electronic-communication-teens-with.html> für eine Auflistung von einigen der neuen Dienste.

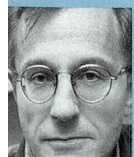
<sup>21</sup> Z.B. Instant Messaging Reference (Marin County Free Library in Kalifornien <http://www.co.marin.ca.us/library/im.cfm>), IM a Librarian (Saint Joseph County Public Library in Indiana <http://www.sjcpl.org/asksjpl/asksjpl.html>) oder Librarians Online (Thomas Ford Memorial Library <http://www.fordlibrary.org/chat/>)

<sup>22</sup> SMS a Query (Curtin University of Technology <http://library.curtin.edu.au/contact/sms.html>) oder Linus A. Sims Memorial Library in Louisiana (<http://www.selu.edu/Library/forms/askref.html>)

<sup>23</sup> Man möge sich erinnern, dass sich vor ein paar Jahren einige Bibliotheken mit WAP-Diensten beschäftigt haben. Dies wurde anfänglich als zukunftsstrahlende Entwicklung betrachtet, hat sich aber bei den Massen nicht durchgesetzt und verschwand.

## Dossier «Virtuelle Portale / Portails virtuels»

# Le Guichet du Savoir



■ Patrick Bazin  
Directeur  
de la Bibliothèque municipale  
de Lyon

Lorsque nous avons ouvert le *Guichet du Savoir* (GdS), en avril 2004, le projet de créer un service de renseignement à distance était déjà ancien au sein de la Bibliothèque municipale de Lyon. Dès le début des années 90, dans le cadre de la réflexion sur la réorganisation de la Part-Dieu en départements thématiques, liée à un repositionnement autour des contenus, nous avons imaginé de faire rayonner vers l'extérieur la fonction référence car elle rencontrait déjà un très grand succès sur place.

L'objectif était d'atteindre davantage le public des actifs, voire certains professionnels, et de passer du stade d'un simple renseignement au coup par coup à celui d'un véritable service, respectueux d'une charte de qualité et débouchant sur une base de données réutilisables.

Ce projet, malheureusement, n'a pas pu voir le jour, sans doute parce que la technologie n'était pas encore au rendez-vous, mais aussi parce que les bibliothécaires n'étaient pas prêts à établir la jonction avec les documentalistes.

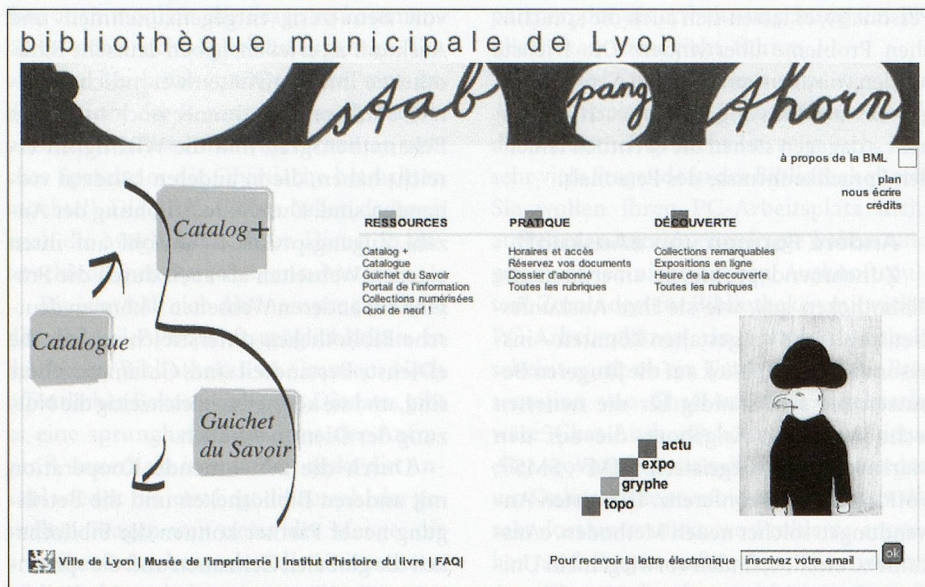
Lorsque nous avons repris l'idée, au début des années 2000, Internet avait pris l'essor que l'on sait et des services de type Ask a librarian, où le chat jouait souvent un rôle d'appât, apparaissaient dans certaines bibliothèques anglo-saxonnes.

Mais, à la différence de ces exemples, nous ne souhaitons pas en rester à un effet de mode. Notre réflexion sur la révolution numérique et plus spécialement sur les réseaux du savoir nous amenait à penser que

l'enjeu principal pour les bibliothèques n'allait plus être uniquement, voire même principalement, l'accumulation et l'organisation des ressources documentaires, mais l'aptitude à intervenir de façon active dans le partage des connaissances et, donc, à inventer de nouvelles formes de médiation dans le champ d'Internet.

Cette réflexion revêtait un caractère presque politique et se résumait ainsi: comment, à l'époque d'Internet, faire en sorte que les bibliothèques, et surtout les bibliothécaires, fort de leurs compétences, continuent à jouer un rôle de premier plan dans l'aménagement d'un espace public de la connaissance?

Le *Guichet du Savoir* tel qu'il fonctionne actuellement ne répond évidemment que très partiellement à la question. Il n'est que le premier étage d'une fusée qui en comportera sans doute beaucoup d'autres. Mais son succès auprès du public, son impact sur des médias et, surtout, la réflexion passionnée qu'il entraîne parmi mes collègues sur l'évo-



lution du métier de bibliothécaire suffisent à prouver que ce nouveau service est porteur d'avenir parce qu'il pose les bonnes questions.

**Concrètement, le fonctionnement du GdS repose sur six principes fondamentaux:**

• **Le GdS est ouvert à tous.**

L'accès aux questions et aux réponses est totalement libre. Quand, aux procédures d'inscription, évidemment nécessaires pour recevoir une réponse, elles sont réduites au minimum: il suffit de donner un pseudo et une adresse mail. Point n'est besoin de décliner son identité et d'indiquer à quelle catégorie, socioprofessionnelle ou autre, on appartient. L'objectif est clair: mettre le moins de barrières possible entre les usagers et la bibliothèque; reproduire, dans Internet, le même type d'accès, libre et gratuit, que lorsqu'on pénètre dans une bibliothèque publique.

• **Le GdS accepte toutes les questions.**

Autrement dit, toute question est considérée d'emblée comme intéressante et légitime. Ce point est fondamental car il rompt avec une vision normative de la bibliothèque, vision très répandue, mais souvent implicite, suivant laquelle seuls certains usages et certains documents (prétendument sérieux ou éducatifs) auraient droit de cité en bibliothèque. Il part au contraire du principe que toute question peut recevoir une réponse intéressante et que derrière la maladresse éventuelle de la formulation se cache de toutes manières un désir de savoir auquel le bibliothécaire se doit de répondre. Ce principe vise à réconcilier la bibliothèque avec un nombre croissant de gens qu'elle décourage car trop aut centrée sur l'idée

préconçue qu'elle se fait du bon public. Les seules limites sont les suivantes: nous n'accordons pas de consultations médicales ou juridiques, nous ne faisons pas les devoirs à la place des élèves, nous écartons les propos injurieux tombant sous le coup de la loi, nous arrêtons de répondre lorsque le service est saturé.

• **Le GdS propose des réponses généralistes associées à des orientations bibliographiques.**

Il ne prétend pas à une expertise approfondie, mais donne des éléments de réponse synthétiques, tirés de sources validées et citées, ainsi que des pistes de recherche pointant vers le catalogue de la bibliothèque ou vers des sites Internet. Autrement dit, il offre à l'utilisateur un accompagnement dans sa recherche d'information et une sensibilisation à la recherche documentaire. Loin d'encourager une attitude consumériste en fournissant des réponses prémâchées au détriment de l'autonomie du lecteur, comme le disent ses détracteurs, le GdS est un véritable outil pédagogique car il montre concrètement l'exemple en amorçant une réponse plutôt que de laisser errer les usagers en leur faisant la leçon sur la recherche documentaire en général... En mettant activement en œuvre et en scène la compétence des bibliothécaires au cœur d'Internet, le GdS promeut, en actes et non en paroles, une véritable culture de l'information.

• **Le GdS s'engage à ne pas dépasser un délai de réponse de 72 heures.**

Cet engagement est essentiel non seulement parce qu'il crédibilise le service vis à vis du public et le rend attractif, mais aussi, en interne, parce qu'il amène les bi-

bliothécaires à rationaliser leur travail et à ne pas passer plus de temps qu'il n'en faut sur chaque question. Il est une condition indispensable de la professionnalisation du service.

• **Le GdS publie et capitalise systématiquement les questions et les réponses.**

Ce point est évidemment fondamental. Il répond à deux objectifs: d'une part, la transparence, qui, elle aussi, engage la bibliothèque en l'obligeant à un grand professionnalisme dans les réponses et, d'autre part, la volonté de faire en sorte que les connaissances ainsi produites servent à l'ensemble du public. Ce deuxième objectif, le plus décisif, n'est pas un fantasme: les 5000 réponses qui ont été données en un an ont généré 450 000 lectures! Le GdS n'est donc pas simplement un service de questions/réponses. C'est aussi un outil de partage des connaissances au sein de la communauté de savoir qu'il suscite et qu'il stimule. C'est une encyclopédie dynamique qui se constitue au fur et à mesure de son utilisation. Bientôt, d'ailleurs, il sera structuré en une véritable base de connaissances, hiérarchisée et régulièrement mise à jour. Mais, pour l'heure, les réponses du GdS viennent déjà enrichir l'offre du nouveau moteur de recherche multibases de la bibliothèque, Catalog+.

• **Le GdS s'appuie sur une organisation à la fois centralisée et décentralisée.**

Il est coordonné par une équipe de trois bibliothécaires (une bibliothécaire et deux assistants qualifiés), qui répond directement à peu près à la moitié des questions et répartit les autres entre les différents secteurs spécialisés de la bibliothèque (les huit départements de la Part-Dieu et deux bibliothèques spécialisées). Cette organisation a un double avantage: elle garantit une certaine homogénéité du service tout en valorisant les compétences de l'ensemble des bibliothécaires. Le GdS devient donc une composante essentielle de ce positionnement autour des contenus qui constitue, depuis la départementalisation, la ligne de force de notre organisation. Son développement implique, du coup, une rationalisation de certaines tâches traditionnelles, comme le catalogage, dont la valeur ajoutée n'est plus avérée étant donné qu'il est fait par bien d'autres producteurs auprès desquels il convient de se fournir de façon plus systématique. Le GdS montre ainsi la voie d'une bibliothèque capable d'intervenir d'une façon plus créative dans la chaîne du savoir.

### Qu'en est-il, à présent, du bilan et des perspectives, après un peu plus d'un an d'existence?

Une chose est sûre: le succès public est évident et croissant, à tel point que nous sommes obligés, aujourd'hui, de limiter le nombre de questions autour d'une moyenne d'environ 20 par jour, compte tenu des forces disponibles et de l'état d'avancement de notre réorganisation. Une enquête réalisée fin 2003 montre aussi que notre objectif de séduire des publics différents de ceux qui viennent habituellement en bibliothèque a été atteint: 63% des usagers du GdS sont des actifs, contre 25% et 10% de retraités contre 6%. Nous avons également pu vérifier qu'une partie de ce nouveau public souhaite, du coup, fréquenter la bibliothèque. Le GdS n'est donc pas un substitut virtuel

à la bibliothèque physique, mais une promotion efficace de celle-ci.

En interne, le GdS a modifié la perception du métier en révélant au grand jour et en renforçant tout un potentiel de compétences et de savoir-faire – non sans difficultés parfois car la pression du délai et de la transparence est réelle. Le GdS est un challenge exigeant mais très motivant pour les bibliothécaires de Lyon.

Ceci dit, je l'ai déjà indiqué, nous n'en sommes qu'à une première étape. La mise en œuvre d'une base de connaissance suivra prochainement. Ensuite, se posera sans doute la question d'une participation plus active des usagers eux-mêmes à l'enrichissement des réponses ...

Une autre question nous est posée, celle de la coopération avec d'autres bibliothèques

ou organismes documentaires. Notre réponse est claire: la composante managériale du *Guichet du Savoir* est très importante. Sans une mobilisation de bibliothécaires compétents au sein d'une organisation soudée, le GdS ne pourrait pas exister.

Il n'est donc pas question de chercher dans la coopération, comme c'est trop souvent le cas, un substitut miracle à une absence d'organisation.

Coopérer pour démultiplier le GdS et mettre en réseau les communautés de savoir, oui. Mais avec des partenaires qui sont déjà capables, à leur niveau, de prouver leur savoir-faire. ■

#### contact:

E-mail: [pbazin@bm-lyon.fr](mailto:pbazin@bm-lyon.fr)

## Dossier « Virtuelle Portale / Portails virtuels »

# Zum Apéro ins Netz: Jubiläen als Auslöser dauerhafter Online-Angebote

■ **Angela Gastl**  
Leiterin Abteilung  
Archive und Nachlässe  
ETH-Bibliothek  
Zürich



**R**und um Jubiläen sind Archive besonders gefordert. Jubiläen sind aber auch eine Chance, breite Kreise für die Archivarbeit zu sensibilisieren und längst vorgeplante Projekte anzugehen.

150 Jahre ETH und 100 Jahre Relativitätstheorie von Albert Einstein sind gleich zwei aktuelle Anlässe, die dem Archiv der ETH Zürich den Aufbau neuer Internetangebote ermöglicht haben.

Die Abteilung Archive und Nachlässe der ETH-Bibliothek ist zum einen zuständig für das Archiv der ETH Zürich, in welchem die historisch relevanten Unterlagen der Hochschule und ihrer Angehörigen verwaltet werden, zum andern betreut sie die bedeutende Sammlung von wissenschaftli-

chen Nachlässen, die bereits vor über 50 Jahren an der ETH-Bibliothek angelegt worden ist.

Die verfügbaren Ressourcen erlauben es jedoch nicht immer, dass Archivbestände umfassend erschlossen und dem Publikum zugänglich gemacht werden können. Jubiläen sind hier vielfach ein Glücksfall, wecken sie doch das Interesse über die «normalen» Benutzerkreise hinaus und erleichtern letztlich die Beschaffung zusätzlicher Mittel.

Am Archiv der ETH Zürich haben die 150-Jahr-Feier des eigenen Hauses sowie die Feiern zum Einstein-Jahr 2005 dazu geführt, dass zwei bedeutende Bestände als Online-Angebote den Interessierten aus aller Welt über Internet zur Verfügung gestellt werden konnten: Die Digitalisierung der Schulratsprotokolle sowie das Projekt «Einstein Online».

### Schulratsprotokolle aus elf Jahrzehnten

Das Historische Schulratsarchiv stellt einen Kernbestand des Archivs der ETH Zürich dar. Es umfasst die Protokolle des Schulrats, die Verfügungen des Schulrats-

präsidenten, Missiven und Akten seit der Gründung des Polytechnikums aus dem Zeitraum 1854 bis 1968, als dessen Zusammenschluss mit der *Ecole Polytechnique de Lausanne* erfolgte.

Für nahezu sämtliche Fragestellungen zur Geschichte des Eidgenössischen Polytechnikums und der späteren ETH bieten diese Dokumente einen Einstieg. Sie gehören deshalb zu den meistverlangten und meistbenutzten Unterlagen des Archivs. Im Zuge der Jubiläumsfeierlichkeiten zur 150-Jahr-Feier der ETH war abzusehen, dass diese Anfragen noch deutlich zunehmen würden.

Der Wunsch, diesen bedeutenden Quellenbestand zu digitalisieren, bestand deshalb schon länger. Initialisiert wurde das Projekt jedoch erst im Jahr 2003, als Professor Gugerli vom Institut für Technikgeschichte der ETH Zürich mit einem entsprechenden Begehren an das ETH-Archiv herangetreten war. Er hatte von der Schulleitung den Auftrag erhalten, im Hinblick auf das 150-Jahr-Jubiläum eine Festschrift zu erarbeiten, und er bekundete deshalb reges Interesse an den Schulratsprotokollen. Das digitale Vorliegen der Dokumente