

Le « prêt électronique » d'ouvrages dans l'enseignement supérieur : commentaires de OCLC PICA sur le rapport d'étude

Philippe MARTIN - 28 septembre 2006

1. REMERCIEMENTS

OCLC PICA a été très heureux de pouvoir participer au test grandeur nature qu'ont mis en place les universités volontaires pour COUPERIN et le Ministère de l'Education. Nous tenons à vous remercier d'avoir choisi notre service netLibrary.

Nos commentaires porteront simplement sur des éléments particuliers du rapport d'étude, pour lesquels il nous a paru utile à votre information d'apporter notre point de vue.

2. REMARQUES POINT PAR POINT

§4.1. Signalement des ouvrages dans le catalogue

A l'Université de Bourgogne, l'intégration de notices dans le catalogue de la bibliothèque ne semble pas avoir eu d'effet notable sur l'utilisation du prêt électronique

Nous acceptons bien entendu cette remarque. Cependant, nos statistiques à long terme et basées sur les utilisateurs du monde entier montrent que l'insertion des notices dans le catalogue multiplie par deux le nombre d'accès aux livres. Il pourra peut-être vous intéresser de savoir quel comportement nous avons observé de la part des lecteurs, présents dans la bibliothèque et qui cherchent un livre.

Si une recherche offre disons 3 résultats pertinents: deux livres papier (classés en 1 et 2 par pertinence) puis un livre électronique, classé dernier. Le lecteur va dans plus de 80% des cas commencer par regarder le livre électronique. Il fait preuve d'une sorte de "paresse" qui l'incite à avoir le renseignement qu'il recherche sans avoir à se lever pour aller dans les rayonnages chercher les livres classés 1 et 2. Pire, il considère alors dans près de la moitié des cas que sa recherche a abouti et ne revient pas sur les livres 1 et 2. Ce qui peu même être dommage!

§5.3.1. Appréhension du prêt électronique

Les usagers ne paraissent pas toujours bien faire la distinction entre consultation et emprunt. Si d'un côté le prêt traditionnel d'ouvrages papier, de l'autre la consultation de ressources électroniques font désormais partie de l'univers familier des utilisateurs, en revanche le concept inédit de prêt électronique semble parfois poser problème. A la question : « avez-vous déjà emprunté un livre électronique ? », 54,29 % des usagers n'apportent pas de réponse. On peut supposer qu'ils n'ont effectivement pas emprunté d'ouvrages, ou qu'ils l'ont fait sans le savoir, croyant seulement les avoir « consultés ». Il faudrait pour s'en assurer comparer ces réponses avec les statistiques des agrégateurs.

Cette remarque se retrouve aussi dans notre vision globale des choses. Comme cet aspect de la compréhension du système netLibrary a dans le passé généré trop de questions de la part des utilisateurs auprès de leurs bibliothécaires, à la demande de ces derniers nous avons rajouté il y a un peu plus d'un an un paramètre qui peu permettre au bibliothécaire administrateur du système d'interdire le prêt électronique au sens strict. Le lecteur qui associe la notion de prêt au livre papier ne l'intègre pas bien pour la version électronique qu'il va consulter en ligne. Le cas du téléchargement, et donc de la consultation hors ligne, tempère ce commentaire.

§5.3.3. Aspects négatifs du prêt électronique

S'agissant de l'accès, l'impossibilité de se connecter à un ouvrage déjà emprunté par un autre lecteur constitue la première cause d'insatisfaction (29,09 %), d'où l'on peut naturellement conclure à l'insuffisance du nombre d'exemplaires (22,79 %).

L'impossibilité de se connecter à plus de deux lecteurs sur un exemplaire électronique peut bien entendu être une source d'insatisfaction. Cependant, dans le cadre de la consultation simple, les utilisateurs se plaignent rarement auprès de leur bibliothécaire et ce problème. Et s'ils le font, l'achat d'une autre copie est alors à envisager.

Bien entendu, on retrouve là un problème récurrent des relations entre les intégrateurs de livres électroniques et les éditeurs. L'achat des livres au coup par coup, hors de collections, proposé sur les plateformes Numilog ou netLibrary conduit généralement les éditeurs soucieux de leurs intérêts à exiger ce genre de verrouillage des nombres accès aux copies.

§7.3. Relation avec les fournisseurs

On constate souvent un manque de clarté voire de compétence dans l'information communiquée par l'agrégateur.

Permettez que je conteste très fermement cette suspicion d'incompétence. Je trouve, au nom de mon équipe, ce qualificatif injustifié et bien peu respectueux de gens qui font leur métier de leur mieux et, je puis en juger au quotidien, avec compétence, compte tenu de contraintes externes auxquelles ils ont à faire face, y compris lorsqu'il s'est agi de vos problèmes de droit au téléchargement..

§2. Poursuite du service de prêt dans les établissements

Conscientes pour leur part des efforts à produire dans l'information et la formation des usagers, les universités attendent surtout de la part des agrégateurs des améliorations sur les points suivants : accès facilité aux ouvrages, offre de contenus plus large, en adéquation avec les besoins réels des usagers et les prescriptions enseignantes

netLibrary propose depuis mi-juillet une nouvelle interface et un moteur de recherche plus puissant, répondant ainsi aux demandes des utilisateurs et bibliothécaires. Nous ajoutons par ailleurs environ 2.000 livres à notre collection par mois. netLibrary est le service de fourniture de livres électroniques le plus important au monde. Bien entendu, les ouvrages sont essentiellement anglophones, mais nous faisons de notre mieux tant chez NUMILOG que OCLC PICA pour attirer à nous de plus en plus d'éditeurs francophones. En anglais comme dans les autres langues, la limite d'adhésion à ce modèle électronique est très vite atteinte par les éditeurs lorsqu'on leur demande des manuels. Nul doute que votre intérêt pour les livres électroniques nous donnera plus de poids pour les convaincre.