

Le « prêt électronique » d'ouvrages dans l'enseignement supérieur : retour d'expériences

(janvier-juin 2006)

Introduction

Après une première réunion à la SDTICE avec Couperin en mai 2005 relative au projet de mise à disposition de ressources documentaires via les UNR et les ENT, une seconde réunion en septembre donne lieu à la proposition de financement par la SDTICE d'une étude sur le prêt électronique d'ouvrages en partenariat avec les deux fournisseurs : Numilog et Netlibrary.

L'objectif est double : vérifier la viabilité du modèle de prêt électronique de livres et cerner le besoin d'une offre documentaire en français.

Catherine FORESTIER, coordonnateur du Pôle Livres électroniques de Couperin, accepte de coordonner l'étude. Un appel à candidatures est lancé le 14 octobre 2005 parmi les membres de Couperin. 11 établissements représentatifs par leur taille, leurs disciplines et leur typologie répondent et sont retenus. Un comité de pilotage composé de : Didier Baltazart (SDTICE), Gilles Braun (SDTICE), François Cavalier (Couperin), Louis Klee (Couperin), Nathalie Marcerou (Couperin), Rachel Creppy (SDBD), Danièle Duclos-Faure (SDBD), est constitué. Un chef de projet est désigné par établissement par le directeur de chaque SCD (cf. annexe infra).

Le budget alloué à l'étude est de 70 000 € TTC répartis à égalité entre les 11 établissements.

La feuille de route est la suivante :

- Mise en place des plateformes par les 11 établissements
- Elaboration en commun d'une enquête de satisfaction auprès des usagers
- Rédaction par chaque chef de projet d'une synthèse sur son établissement
- Rédaction d'un rapport final par un professionnel de la documentation extérieur à l'étude (Laurent Jonchère, Assistant-ingénieur en documentation au SCD de Rennes 1)

Le calendrier est très contraint. Le rapport final étant dû à la SDTICE au 15 juillet 2006, le rétroplanning est le suivant :

- Décembre 2005 – Janvier/Février 2006 : Acquisition des ouvrages, mise en place des plateformes et des accès distants
- Mars 2006 : Communication sur le nouveau service
- Mars – Avril – Mai 2006 : Enquête et dépouillement
- 9 juin 2006 : Remise des synthèses par chaque établissement
- 10 juillet 2006 : Remise du rapport final à la SDTICE

1. Contexte de l'expérimentation

1.1. Fournisseurs

Deux agrégateurs de contenus ont été testés : Numilog, société française, et NetLibrary, société basée aux Etats-Unis, qui dispose d'une antenne commerciale à Paris. Numilog et NetLibrary sont actuellement les seuls diffuseurs d'ouvrages numériques en langue française de niveau universitaire.

1.2. Contexte de l'étude

Trois cas de figure se sont présentés :

- L'établissement ne possédait pas encore d'ouvrages électroniques avant l'étude (Reims, Lille-1, Tours, Troyes).
- L'établissement était sur le point d'acquérir des ouvrages électroniques avant d'être informé de l'étude SDTICE (Université de Haute Alsace, Metz).
- L'établissement avait déjà acquis des ouvrages électroniques avec le ou les fournisseurs antérieurement à l'étude (INSA de Lyon, Université de Bourgogne, La Rochelle, ENST de Bretagne, Aix-Marseille 2).

Motivations des établissements :

Il s'agissait pour les établissements n'ayant pas encore acquis d'ouvrages électroniques de tester un support et un mode de diffusion nouveaux, et d'étoffer l'offre de ressources numériques, pour les autres d'étendre leur champ d'étude, en testant éventuellement un nouvel agrégateur. Les deux journées Couperin sur le livre électronique (2004 et 2005) ont parfois été un déclencheur dans la décision d'expérimenter le support. L'enquête permettait également d'évaluer les usages et les besoins des utilisateurs. Dans bien des cas, le prêt électronique pouvait apparaître comme une solution au problème de l'accès à des ressources documentaires papier, lorsque celles-ci se trouvent réparties sur plusieurs sites géographiquement distants, ou lorsque ce sont les usagers qui n'ont pas un accès direct et aisé à la bibliothèque.

1.3. Publics visés

Dans l'ensemble, les établissements ont en priorité ciblé les étudiants de premier cycle, puis les second et troisième cycles, qui disposent déjà d'une offre importante en matière de ressources électroniques. Le choix de viser des publics plus restreints n'a pu s'opérer qu'en fonction de l'offre disponible chez les agrégateurs. Ainsi, pour NetLibrary, la présence d'un catalogue pour l'essentiel en langue anglaise et riche de titres très spécialisés était notamment susceptible d'intéresser les anglicistes et un public de niveau recherche. Numilog, plus fourni en titres français, s'adresse davantage aux économistes, gestionnaires, scientifiques, littéraires, etc., de niveau licence, et à des publics non spécialisés (guides pratiques, informatique).

1.4. Précisions terminologiques

D'emblée, il convient de préciser ce que nous entendons dans ce rapport par « prêt électronique » et « consultation ».

Le prêt électronique, avec ou sans téléchargement, correspond à la possibilité de lire en ligne ou hors connexion un exemplaire numérique pour une durée limitée, qui est paramétrée par la bibliothèque et/ou par le fournisseur. Cette opération implique normalement que l'utilisateur se fasse reconnaître du système au moyen d'un identifiant personnel, dans la mesure où un prêt, électronique ou pas, est nécessairement lié à une personne. Elle implique également l'impossibilité d'emprunter un ouvrage déjà en prêt électronique, sauf à acquérir plusieurs exemplaires.

La consultation est dans ce texte le plus souvent entendue dans le sens de « consultation en ligne », sans déclenchement d'un prêt tel que nous venons de l'expliquer. Un exemple connu des universités est fourni par les revues en ligne, pour lesquelles on dispose en général d'un accès dit « illimité » : la consultation est effectivement illimitée dans le temps, mais n'implique pas nécessairement un nombre illimité de connexions simultanées. Dans le cas d'un ouvrage, le nombre d'exemplaires acquis détermine le nombre d'utilisateurs simultanés autorisés. Notons que si un prêt électronique peut se faire avec ou sans téléchargement, en revanche le modèle de téléchargement d'un ouvrage sans passer par un prêt n'est pas représenté dans cette enquête. C'est pourquoi le terme de « consultation » renvoie ici implicitement à un usage en ligne, et ne désigne pas la lecture d'un ouvrage que l'on a emprunté, c'est-à-dire téléchargé.

2. Méthodologie

2.1. Questionnaire

Le même questionnaire a été proposé aux usagers des onze établissements, parfois sous une forme légèrement personnalisée. La diffusion en ligne en a été le mode privilégié. La version papier, quand elle était disponible, n'a suscité que très peu de retours. Tous les répondants sont des volontaires, et presque toutes les questions posées sont facultatives.

2.2. Calendrier

L'enquête s'est déroulée sur une période relativement courte, de 5 à 14 semaines, entre le début du mois de février et la fin du mois de mai. Calendrier qui n'est pas jugé optimal quant à sa durée, trop brève pour l'expérimentation d'un service nouveau, et quant à la période choisie. Il eût sans doute mieux valu débiter l'enquête à la rentrée de septembre, de façon à pouvoir intégrer la présentation du prêt électronique dans les formations documentaires. L'enquête a souvent débuté en même temps que la mise en place du service, sans délai suffisant laissé aux usagers pour en bien faire l'essai. Par ailleurs, les mouvements de grèves contre le CPE et la fermeture consécutive de plusieurs établissements ont pu avoir un impact sur l'utilisation du service.

2.3. Réponses

Leur nombre varie d'un établissement à l'autre. Au total, on compte 1921 retours, dont 28 n'ont pas été traités en l'absence de réponse à la première question (facultative) : « Savez-vous que vous pouvez emprunter des livres électroniques dans votre université ? » Les personnes qui ont répondu sont en majorité des étudiants en licence (38,34 %) et en master (33,12 %). Viennent ensuite les doctorants (7,94 %) et les chercheurs et enseignants-chercheurs (8,62 %).

3. Acquisitions

3.1. Abonnement et acquisition pérenne

Les deux modes d'acquisition proposés par les agrégateurs, l'acquisition pérenne et l'abonnement, ont pu être expérimentés. Chez NetLibrary, l'abonnement à un même titre sur 3 ou 4 années débouche sur son acquisition définitive, sans obligation d'adhérer à une plate-forme payante. Chez Numilog, l'abonnement ouvre droit à 3 accès simultanés par titre. Le modèle dominant des deux agrégateurs consiste en l'achat à l'unité, comme pour des acquisitions papier, mais il y a également possibilité d'acquérir ou de s'abonner à des collections dans une discipline particulière. L'Université de Tours a ainsi testé plusieurs bouquets d'ouvrages présélectionnés par Numilog, mais ces bouquets contiennent des titres en doublons.

Tableau 1: nombre de titres et mode d'acquisition (inclut les titres acquis *antérieurement* à l'enquête)

		INSA de Lyon	Mulhouse	Reims	Dijon	La Rochelle
NetLibrary	Abonnement	23	38		67	
	Achat pérenne			13		
Numilog	Abonnement		268	171	617	
	Achat pérenne	147		773		1175
Total acquisitions		170	306	957	684	1175

		Lille-1	Aix-Marseille 2	ENST Bretagne	Troyes	Tours	Metz
NetLibrary	Abonnement		142	49			
	Achat pérenne				71		
Numilog	Abonnement		164	65		373	393
	Achat pérenne	178		9	56		
Total acquisitions		178	306	123	127	373	393

Nombre total de titres proposés : 4 792

3.2. Coûts

Quel que soit le mode d'acquisition retenu, le prix comprend toujours le coût du livre et un forfait d'accès, annuel ou définitif. Les éditeurs fixent le prix des ouvrages comme ils l'entendent, mais la version numérique d'un titre français Numilog bénéficie en moyenne d'une réduction de 30 % par rapport à la version imprimée, avec de surcroît une remise de 5 % en cas d'abonnement, ainsi que la délivrance de 3 accès simultanés. Cependant, même en cas d'acquisition pérenne, Numilog impose l'abonnement annuel à une plate-forme d'un montant de 1555 € TTC pour la maintenance et les frais d'accès. Quelques universités jugent ce modèle tarifaire trop coûteux.

Tableau 2: coût des acquisitions TTC en euros (inclut les titres acquis *antérieurement* à l'enquête)

		INSA de Lyon	Mulhouse	Reims	Dijon	La Rochelle
NetLibrary	Ouvrages (accès inclus)	8548.61	1825	2671.10	5074.43	
Numilog	Plate-forme	1554.80	1554.80	1554.80	4315.09 (réabonnements inclus)	1554.80
	Ouvrages	1255.63	2350.50	10730.03	1822.02	6363
Total		10 103.41	5705.30	14 955.93	11 211.54	7917.80

		Lille-1	Aix-Marseille 2	ENST Bretagne	Troyes	Tours	Metz
NetLibrary	Ouvrages (accès inclus)		5280	6025	8764.21		
Numilog	Plate-forme	1554.80	1535	1554.80	1554.80	1554.80	1554.80
	Ouvrages	4254.92	2499	1629	3793.35	8929.68	4905.64
Total		5809.72	9314	9025	14 112.36	10 484.48	6460.44

Dépense totale engagée : 105 099.90 € TTC, dont 70000 € subventionnés par la SDTICE

3.3. Politique documentaire

Certains établissements ont délibérément axé leur politique d'acquisition de livres électroniques en référence à leur fonds d'ouvrages papier, soit pour le compléter par de nouveaux titres, disponibles ou épuisés chez les éditeurs, soit pour l'augmenter de doublons numériques, notamment pour les titres les plus empruntés. Les enseignants ont quelquefois été sollicités pour participer au travail de sélection et de prescription, à partir des listes communiquées par les agrégateurs. Dans l'ensemble, les choix d'acquisitions ont été fortement restreints par la faible disponibilité d'ouvrages français présents dans le catalogue des agrégateurs. A noter que quelques titres de Numilog, encore indisponibles, mais non signalés comme tels dans les listes communiquées par l'agrégateur, n'ont pu être livrés.

4. Stratégies de communication

4.1. Signalement des ouvrages dans le catalogue

Les universités de Bourgogne et de Metz ont ajouté un lien vers la ressource numérique dans le corps de la notice d'exemplaire de l'ouvrage papier correspondant. Lille 1 a créé des notices spécifiques en local, distinctes des notices d'ouvrages imprimés, en indiquant dans le champ titre qu'il s'agit d'une ressource électronique et dans une zone de note générale que cette version électronique est accessible à partir de la rubrique "Prêt de livres électroniques" de la page d'accueil du site web de la bibliothèque. 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.

4.2. Stratégies d'information

Les établissements ont peu ou prou adopté les mêmes stratégies de communication : envoi de courriers électroniques aux étudiants et aux enseignants, information sur le site web et le portail du SCD et/ou de l'université, affichage, distribution de plaquettes, diffusion d'articles dans des lettres d'information de l'établissement, ajout d'un lien dans l'onglet documentation électronique de l'ENT, etc. Des séances de démonstration du service ont parfois été proposées aux usagers. Quelques universités ont tenté de relayer l'information auprès des étudiants par l'intermédiaire des enseignants. Les chefs de projet soulignent l'intérêt d'intégrer la présentation du prêt électronique dans les modules de formation documentaire, mais le calendrier n'a généralement pas permis d'y recourir.

4.3. Succès de ces démarches

Malgré ces démarches, seuls 46,43 % des répondants ont eu connaissance d'un service de prêt d'ouvrages électroniques dans leur établissement. L'analyse n'apporte pas d'indication précise sur l'origine de cette information. On sait seulement que la plupart des usagers ont appris l'existence du service par le biais de la bibliothèque (52,57 %) ou de l'université (22,99 %). Les établissements concluent logiquement à la nécessité de communiquer de manière plus efficace auprès de leurs usagers. Par ailleurs, la période contrainte en milieu d'année universitaire n'était pas favorable à une communication massive comme au moment de la rentrée.

5. Accès aux ouvrages

5.1. Type d'accès

Différents modes d'authentification, parfois combinés, ont été mis en œuvre : enregistrement des adresses IP ou proxy, saisie d'un identifiant et d'un mot de passe, système d'annuaire LDAP / SSO-CAS (Single Sign-On - Central Authentication Service) en http sécurisé. Pour un accès depuis les postes de l'université, l'authentification se fait généralement par reconnaissance des adresses IP. A l'extérieur de l'université, il est nécessaire d'entrer un identifiant et un mot de passe sur la page de l'agrégateur ou de s'authentifier sur le réseau de l'université via l'application du protocole SSO-CAS.

En l'absence de protocole LDAP ou SSO-CAS, le lecteur pour emprunter des ouvrages doit à la première utilisation remplir un petit formulaire d'inscription en ligne. La présence du WiFi dans l'établissement a permis dans la plupart des cas aux usagers de télécharger des ouvrages sur leur ordinateur personnel. L'enquête montre que la majorité des emprunts ont été effectués à distance hors de l'université (53,01 %), plutôt qu'à l'intérieur de l'université sur l'ordinateur personnel de l'utilisateur (31,95 %) ou depuis un poste public (15,04 %).

5.2. Equipement informatique des usagers

Les répondants sont pour la plupart bien équipés : 83,43 % possèdent un ordinateur personnel. L'absence d'équipement ne saurait donc en général être invoqué pour expliquer le non emprunt, même si c'est en effet le cas pour une partie de ceux qui n'ont pas utilisé le service (9,91 %).

5.3. Evaluation du prêt électronique

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.

5.3.2. Aspects positifs du prêt électronique

Les usagers apprécient avant tout le fait de pouvoir emprunter un ouvrage quand la bibliothèque est fermée (28,48 %) et sans avoir à se rendre à la bibliothèque (27,82 %). L'intérêt de pouvoir consulter un ouvrage hors connexion ne vient qu'en troisième position (14,44 %). Il y a une certaine ambiguïté dans la réponse donnée : on ne sait pas très bien si celle-ci porte de manière spécifique sur le prêt électronique ou plus généralement sur la notion d'un service de livres électroniques. Ce qui paraît déterminant n'est pas le prêt mais bien le fait de pouvoir accéder à des ressources, où que l'on se trouve et quand on le souhaite.

5.3.3. Aspects négatifs du prêt électronique

Il convient de bien distinguer les critiques relatives au contenu (traitées en 6.1) de celles portant sur l'accès aux ouvrages par l'intermédiaire du prêt électronique. D'autres remarques concernant l'usage seront abordées plus loin (en 5.6). Dans certains cas, il n'a pas été possible d'évaluer le service du fait de son incompatibilité avec le système d'exploitation utilisé, Mac ou Linux. 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 %). Dans les commentaires recueillis, quelques lecteurs contestent cependant l'intérêt d'une reproduction du système de prêt traditionnel sur le mode numérique, et demandent que lui soit substitué le principe de la consultation en ligne sans limitation de durée, à l'exemple des revues. De manière générale, l'accès optimal aux ressources, qu'il s'agisse de prêt ou de consultation, semble être le critère déterminant.

5.4. Utilisation effective du prêt électronique

5.4.1. Durée d'emprunt

La durée d'emprunt paramétrée par les établissements est en moyenne de quelques heures (2 à 4 heures) pour un emprunt effectué à l'intérieur de l'université, et de plusieurs jours (3 à 15 jours) pour un accès distant. La durée d'emprunt apparaît trop courte pour 18,42 % des répondants contre 0,78 %, mais 80,79 % ne se déclarent pas sur ce point.

Un point au passif des fournisseurs : les données statistiques relatives à la durée moyenne des emprunts ne sont pas fiables et donc inexploitable en l'état actuel.

5.4.2. Nombre d'emprunts

Au niveau de chaque établissement, il est notablement faible par rapport au nombre de réponses du questionnaire, sauf exceptions. Dans la synthèse de toutes les enquêtes, seuls 13,12 % des lecteurs auraient effectivement emprunté des ouvrages, mais on a vu que 54,29 % ont choisi de ne pas répondre à cette question (voir 5.3.1). Tous ceux qui ont emprunté n'ont pas obligatoirement rempli le questionnaire. Il faudrait donc consulter les statistiques des agrégateurs pour connaître le nombre réel de connexions.

Tableau 3 : nombre de « prêts électroniques » par établissement

		INSA de Lyon	Mulhouse	Reims	Dijon	La Rochelle
NetLibrary	Prêts	214	-	-	50	-
	Période	-	-	-	Du 01/03 au 30/06/06	-
Numilog	Prêts	239	421	418	157	169
	Période	-	Du 01/01 au 30/06/06	Du 14/03 au 30/06/06	Du 01/03 au 30/06/06	Du 01/03 au 30/06/06
Total		453	421	418	207	169

		Lille-1	Aix-Marseille 2	ENST Bretagne	Troyes	Tours	Metz
NetLibrary	Prêts	-	602	489	160	-	-
	Période	-	Janvier 2005 à Juin 2006	Du 01/03 au 30/06/06	nc	-	-
Numilog	Prêts	99	897	436	140	411	441
	Période	Du 01/02 au 30/06/06	Janvier 2005 à Juin 2006	Du 01/03 au 30/06/06	nc	Du 11/04 au 30/06/06	Du 10/03 au 30/06/06
Total		99	1 499	925	300	411	441

5.4.3. Raisons pour le non emprunt

Les usagers ayant déclaré n'avoir pas emprunté d'ouvrages (32,59 %) étaient interrogés sur les raisons du non emprunt. 46,79 % n'ont pas répondu à cette question. Le fait de ne pas disposer d'ordinateur personnel n'a compté que pour 9,91 % des lecteurs. Les autres raisons tiennent à la difficulté des usagers à localiser les ouvrages sur le web (17,25 %) et à utiliser le service, souvent jugé complexe et fastidieux. Le prêt électronique ajoute en effet toute une série d'étapes dans le chemin de l'accès aux ressources : inscription par formulaire à la première utilisation, puis connexion au site de l'agrégateur, puis saisie d'un identifiant et d'un mot de passe qui s'ajoute à la première authentification lors d'une connexion de type SSO-CAS, et enfin téléchargement du fichier.

5.4.4. Ouvrages empruntés

Les données des statistiques enregistrées par les agrégateurs contredisent parfois les réponses de l'enquête. Parmi les disciplines les plus représentées figurent l'informatique, les sciences, la gestion et les sciences économiques, les sciences humaines. Les dictionnaires et usuels comptent également au

nombre des titres les plus empruntés. En revanche, la collection des classiques de la littérature ne semble pas avoir eu beaucoup de succès.

5.4.5. Satisfaction globale des utilisateurs

Globalement, si l'on examine séparément les réponses des emprunteurs et des non emprunteurs, une majorité se déclare satisfaite ou très satisfaite du service proposé : à 73 % pour les premiers, et à 48 % pour les seconds. Au regard du faible taux d'emprunts parmi les répondants, on ne sait pas néanmoins si la satisfaction porte véritablement sur le prêt électronique ou sur une offre de livres électroniques.

5.5. Accès illimité vs. prêt électronique

Les lecteurs étaient interrogés sur leur conception personnelle du « mode de prêt idéal ». L'enquête met en évidence, à travers les réponses et les commentaires recueillis, une préférence marquée pour l'accès illimité (40,23 %), sur le modèle des périodiques en ligne. Le système de prêt électronique tel qu'il est actuellement proposé ne convient que pour 10,18 % des répondants. A défaut de l'illimité, les lecteurs souhaitent l'accès au livre depuis n'importe quel poste (25,80 %) ou le téléchargement des ouvrages sur leur poste personnel pour l'année universitaire (21,67 %).

5.6. Usages du livre électronique : usages, formats et DRM

Nombreux sont les lecteurs qui demandent à pouvoir imprimer et copier-coller sans contrainte, dans le respect des limitations imposées par le droit d'auteur. Le système de NetLibrary rend ces opérations fastidieuses : pour l'une, il impose une impression page à page, pour l'autre, une utilisation peu claire du logiciel Acrobat. Numilog n'autorise pas le copier-coller. La plupart des ouvrages sont proposés dans un format PDF qui nécessite le téléchargement d'une version récente du logiciel propriétaire Acrobat Reader, incompatible avec la plate-forme libre Linux. Ces fichiers s'accompagnent d'un système de gestion des droits numériques (DRM) qui empêche notamment que le livre emprunté puisse être accessible d'un autre poste. Un étudiant qui voudrait consulter un ouvrage en prêt à l'université sur un poste public, puis hors de l'université sur son poste personnel devrait d'abord « retourner » son ouvrage pour ensuite le retélécharger sur son PC. Dans le cas de Numilog, certains titres du catalogue ne sont disponibles que dans le format propriétaire PRC (Mobipocket), plus adapté à une lecture dite « nomade » sur appareils dédiés de type assistant personnel, que très peu d'étudiants possèdent. Ces ouvrages peuvent éventuellement se lire sur PC à condition de télécharger et d'installer les logiciels correspondants. Pour remédier à ces difficultés, l'Université de la Rochelle suggère que soient proposés des ouvrages au format HTML. Tous ces obstacles peuvent en partie expliquer le découragement de certains lecteurs face au prêt électronique.

6. Contenus

6.1. Satisfaction par rapport aux contenus

Un constat récurrent : le choix des ouvrages est trop faible. Les éditeurs français sont très peu représentés dans le catalogue des agrégateurs, et peu de titres répondent véritablement aux besoins de usagers. Surtout, l'absence d'ouvrages recommandés par les enseignants est manifeste. La question : « avez-vous trouvé des livres utiles pour vous ? » recueille 23,01 % de réponses positives, et 14,42 % de négatives, avec un taux d'abstention de 62,57 %. La satisfaction concernant le niveau des ouvrages est peu renseignée, mais il apparaît que les titres en informatique de Numilog s'adressent au grand public plutôt qu'aux étudiants. Dans cette dernière discipline, le CD d'accompagnement, lorsqu'il existe pour la version papier, n'est pas disponible pour la version numérique. On remarque de plus, chez le même agrégateur, la présence de certains titres proposés uniquement dans des éditions antérieures à l'édition papier la plus récente.

6.2. Attente des usagers

La synthèse finale de l'enquête reflète ce qui a pu être observé le plus souvent au niveau de chaque établissement : les lecteurs aimeraient en priorité emprunter des manuels ou des livres de cours (21,68 %), des dictionnaires et usuels (17,43 %), des dictionnaires multilingues (14,80 %), des guides pratiques pour trouver un emploi ou un stage (12,62 %), et enfin des ouvrages de niveau recherche, en français (16,04 %) et dans d'autres langues (13,86 %). Ils attendent surtout une offre de contenus abondante et diverse, de niveau universitaire, bien adaptée à leurs besoins et qui prenne appui sur les prescriptions enseignantes. Les éditeurs universitaires de langue française sont donc invités à s'investir activement dans une démarche de création et de diffusion d'ouvrages sous forme numérique, une demande récurrente des professionnels de la documentation universitaire depuis 2003.

7. Retour d'expérience technique

7.1. Difficultés techniques : établissements

Numilog :

- 1) Quelques difficultés rencontrées dans la gestion de l'authentification – impossibilité de combiner le système LDAP / SSO-CAS avec des comptes individuellement créés pour des lecteurs non répertoriés dans l'annuaire LDAP – et dans la sécurité des transactions : accès au serveur de l'agrégateur en http simple au lieu d'un http sécurisé.
- 2) L'utilisation du logiciel Acrobat Reader oblige à l'installation ou la mise à jour de la dernière version sur tous les postes publics. Surtout, ce logiciel n'est pas compatible avec la plateforme libre Linux, pourtant de plus en plus présente dans les universités.
- 3) Manque d'ergonomie du module administrateur pour les statistiques et les acquisitions. Les statistiques en elles-mêmes ne donnent pas assez d'informations : elles n'indiquent pas par exemple le nombre de connexions infructueuses, lorsque tous les exemplaires d'un titre sont déjà empruntés.

NetLibrary :

Le délai pour l'ouverture d'un compte peut s'avérer assez long, mais la difficulté essentielle concerne le prêt lui-même : les établissements ayant acquis des titres ont par la suite découvert que l'agrégateur ne propose pas de fonction de téléchargement pour une lecture hors connexion, sauf dans quelques cas. L'ENST de Bretagne en a au contraire profité pour comparer les deux modèles d'accès, consultation en ligne et prêt électronique, avec comme le montrent les statistiques des agrégateurs un net avantage pour le premier.

7.2. Difficultés techniques : usagers

Numilog :

Les contraintes liées à l'utilisation du logiciel Acrobat Reader ont déjà été évoquées : gestion des droits numériques (DRM) empêchant notamment la fonction de copier-coller et la consultation des ouvrages empruntés sur un autre poste, l'incompatibilité du logiciel avec le système d'exploitation Linux. Il faut ajouter les difficultés liées à l'activation initiale des certificats Adobe, dont la procédure n'est pas toujours bien claire. Quant au prêt électronique, on observe parfois des difficultés techniques et un manque de lisibilité dans les procédures de téléchargement et de retour anticipé des ouvrages à l'initiative des lecteurs.

NetLibrary :

Impossibilité déjà signalée de télécharger des ouvrages pour une lecture hors connexion. On retrouve en outre la même incompatibilité du logiciel Acrobat avec les systèmes Mac et Linux.

7.3. Relation avec les fournisseurs

Numilog :

Dans l'ensemble, les relations techniques et commerciales ont été positives. Quelques problèmes sont apparus dans les opérations de facturation et de validation des choix d'acquisitions, selon que l'établissement avait opté pour l'abonnement ou l'achat perpétuel, mais la réponse de l'agrégateur s'est révélée rapide, claire et efficace.

NetLibrary :

Les relations ont été plus difficiles. On constate souvent un manque de clarté voire de compétence dans l'information communiquée par l'agrégateur. En particulier, sur la question du téléchargement, le malentendu semble provenir d'une confusion entre le chargement des ouvrages dans le logiciel Acrobat Reader, lors de la consultation en ligne, et le téléchargement effectif des titres pour une lecture hors connexion. Les délais observés dans le temps de réponse s'expliquent sans doute par une distribution éclatée des activités du groupe : les interlocuteurs commerciaux du bureau parisien de NetLibrary transmettent les commandes des clients à la maison mère aux Etats-Unis, qui gère également toute la partie administrative et technique, tandis que le traitement des factures s'effectue au Royaume-Uni.

Conclusion

1. Bilan de l'expérimentation

Le prêt de livres électroniques n'a pu être testé dans des conditions optimales compte tenu des contraintes extêmes du calendrier et du fait que seuls 13,12 % des lecteurs ont effectué un emprunt. Il a néanmoins suscité intérêt et curiosité, sans qu'on puisse affirmer clairement si la satisfaction des usagers concerne le livre électronique en tant que ressource d'un nouveau type ou le prêt électronique comme moyen d'accès à des ouvrages. Bon nombre d'établissements jugent l'expérience concluante, avec des réserves sur le contenu et les limitations dans l'usage.

2. Poursuite du service de prêt dans les établissements

Dans leur ensemble, les établissements envisagent de poursuivre l'acquisition de livres électroniques, soit sous la forme actuelle du prêt avec téléchargement, soit en mode de consultation illimitée, en proposant des ressources accessibles sans condition de durée, depuis n'importe quel poste informatique, à l'intérieur et à l'extérieur de l'université (INSA Lyon, Metz). 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. Certains établissements souhaitent que l'enquête soit renouvelée en 2007.

Laurent JONCHERE
SCD Rennes 1

Auteur de la Lettre d'information sur le livre électronique « Info eBooks » depuis 2003 :
<http://www.scd.univ-rennes1.fr/ebook/Newsletter.html>

Catherine FORESTIER (pour l'introduction et la relecture)
Coordinateur Pôle Livre électronique de Couperin
www.couperin.org

18 octobre 2006

1. Limites de l'enquête

L'étude est limitée sur le plan méthodologique par un ensemble de facteurs :

- Un questionnaire n'a pas la fiabilité scientifique d'un dispositif d'observation mené sur des échantillons clairement identifiés.
- La plupart des questions du questionnaire sont facultatives. De fait, beaucoup d'informations sont inexploitablement au taux élevé d'abstention, sans qu'on puisse deviner le motif de cette abstention.
- L'échantillon est trop faible, compte tenu du nombre réduit de personnes ayant réellement emprunté des ouvrages (13,12 %). Il apparaît difficile pour un non emprunteur de juger d'un service sans l'avoir testé lui-même.
- Les statistiques des agrégateurs n'ont pas été systématiquement intégrées dans l'analyse des réponses, notamment pour le nombre total de prêts.
- Les établissements ont adopté des pratiques différentes quant à la durée d'emprunt, les publics visés, le nombre et le choix des documents, la durée de l'enquête, etc. Difficile dans ces conditions de comparer des situations aussi variées.

En conséquence, l'interprétation des résultats de l'enquête amène plus des hypothèses que des conclusions. Il serait par ailleurs judicieux de confronter ces résultats avec les rapports d'enquêtes du même type menées à l'étranger, en particulier dans des universités américaines et britanniques¹.

2. Catalogage

On peut regretter que l'enquête n'ait pas suffisamment établi l'importance du signalement des livres électroniques dans le catalogue des bibliothèques. De précédentes études ont en effet démontré l'impact décisif du catalogage sur le taux de consultation des ouvrages chez les utilisateurs. NetLibrary, division de l'agence bibliographique américaine OCLC depuis 2001, propose des solutions d'import de notices de catalogage. Dans le cas de Numilog, le client doit créer ses propres notices ou, alternative sans doute peu orthodoxe, ajouter une URL dans la zone 856 de la notice de monographie existante.

3. Limites du prêt électronique du point de vue de l'accès

On peut trouver paradoxal qu'un certain nombre de lecteurs aient jugé trop courte la durée de prêt. Des expérimentations antérieures dans des bibliothèques américaines ont déjà permis de situer la durée moyenne de consultation d'un ouvrage électronique entre 10 et 15 minutes par utilisateur. La présente réaction des usagers traduit peut-être simplement une attente, celle d'un accès aux ressources le plus large et le plus ouvert possible, sans que soit nécessairement privilégié un accès de type illimité. La durée de prêt serait ainsi tenue pour trop courte relativement à la *disponibilité* des ouvrages, et non relativement à *l'usage* qu'on désire en faire, lequel peut-être n'impose pas une durée très longue si l'on prend en compte la mesure de la durée moyenne à l'instant évoquée. A supposer qu'on allonge la durée de prêt, cela entraînera nécessairement une augmentation du taux des échecs de connexion, que l'on ne pourra résoudre qu'en acquérant toujours davantage d'exemplaires. La question se pose donc : vaut-il mieux étendre la durée de prêt et acheter en conséquence toujours plus d'exemplaires, ou bien proposer, comme le fait actuellement NetLibrary, la possibilité de consulter en ligne sans obligation de télécharger, et donc « d'emprunter » ? L'enquête dans sa forme actuelle ne permet pas d'apporter de

¹ Voir le rapport de synthèse de l'Université de Rennes-1 diffusé en 2005, consultable à cette adresse : http://www.scd.univrennes1.fr/ebook/Rapport_Projet_dexperimentation_de_livres_electroniques_SCD_Rennes1_2005.pdf

réponse définitive mais témoigne tout de même, on peut le penser, d'une demande des usagers pour un type d'accès plus ouvert et plus simple.

4. Usages du livre électronique

L'enquête ne donne pas d'information suffisante sur les usages du livre électronique, qu'il serait précisément intéressant de connaître par rapport à la durée d'emprunt, laquelle manifestement ne satisfait que peu de lecteurs. Quels usages justifieraient un allongement de la durée de prêt ? Utilise-t-on un livre électronique en vue d'une lecture prolongée dans le temps (plusieurs pages, un chapitre, voire le livre dans son intégralité), ou au contraire pour une recherche ponctuelle de données, qui peut être reprise sur une période plus ou moins étendue, et complétée par l'impression ou la copie des pages consultées ?

*
* *

ANNEXE

ETUDE PRET ELECTRONIQUE COUPERIN/SDTICE

Novembre 2005-juin 2006

LISTE DES PARTICIPANTS (par ordre d'arrivée des candidatures)

Etablissement	Directeur SCD	Chef de projet	Mel
1 AIX-MARSEILLE 2	Anne Dujol	Martine Sambucco	martine.sambucco@bu2.univ-mrs.fr
2 METZ	Hervé Colinmaire	Jean-François Lutz	Jean-Francois.LUTZ@scd.univ-metz.fr
3 LA ROCHELLE	Philippe Pinçon	Nadine Bizouarn	nadine.bizouarn@univ-lr.fr
4 REIMS	Carine Elbekri	Agnes Faller	agnes.faller@univ-reims.fr
5 UTT	Clothilde zur Nedden	Magali Civet	magali.civet@utt.fr
6 INSA LYON	Monique Joly	Brigitte Prudhomme	brigitte.prudhomme@insa-lyon.fr
7 ENST Bretagne	Laurence Douilly	Laurence Douilly	Laurence.Douilly@enst-bretagne.fr
8 LILLE 1	Julien Roche	Sylvie Moine	sylvie.moine@univ-lille1.fr
9 TOURS	Corinne Touchelay	Anne-Françoise Blot	anne-francoise.blot@univ-tours.fr
10 MULHOUSE	Annie Schaller	Catherine Lourdel	catherine.lourdel@uha.fr
11 DIJON	Silvio Marchetti	Pascal Schmitt	pascal.schmitt@u-bourgogne.fr

25-janv-06