

RECOMMANDATION 4:

INFORMER

SUR LES EBOOKS

DESRIPTIF

CETTE FICHE VISE À FOURNIR DES RECOMMANDATIONS OPÉRATIONNELLES CONCERNANT LA SÉLECTION ET LA DIFFUSION DES INFORMATIONS SUR L'OFFRE DE EBOOKS.

1. Considérations générales

Du fait de leur récence dans les collections et de la nature « invisible » de ces ressources immatérielles, les ebooks proposés par les bibliothèques constituent une offre souvent méconnue du public. De plus, les usagers ne disposent pas toujours des connaissances suffisantes permettant d'accéder et de lire des ebooks sur dispositifs mobiles. Aussi ont-ils besoin d'être informés tant au sujet des différentes contraintes liées à l'utilisation de ces documents numériques, que sur l'accompagnement mis en place par la bibliothèque (documents d'aide à l'utilisation, logiciel d'auto-formation, formations en présentiel). Les éléments suivants doivent être pris en considération.

Problèmes d'accès liés au repérage des ebooks :

- interface de recherche inadaptée (ie. peu intuitive) ;
- méconnaissance de l'existence et/ou de l'étendue de l'offre numérique. Le morcèlement de l'offre ne favorise pas une appréhension globale de la collection ;
- méconnaissance du marché du livre numérique et des modèles économiques : marché encore restreint par rapport au papier. Tous les livres publiés en version imprimée ne sont pas disponibles en version numérique ;
- difficultés à déterminer si un ouvrage existe en version numérique ;

- confusion liée à la multiplicité des modes d'accès aux contenus selon les éditeurs (ex. différents formats, division par chapitres des ouvrages en format PDF) ;
- difficultés à trouver les livres de référence en version numérique, de même que certaines nouveautés ;
- en bibliothèque de lecture publique, les ressources numériques (notamment les ebooks) sont souvent « noyées » dans le reste de l'offre.

Problèmes liés aux conditions de prêt :

- difficultés à comprendre les restrictions sur la consultation des ebooks (ie. certains ne sont pas consultables par deux utilisateur-trice-s en même temps) et, en conséquence, l'intérêt de proposer ce type d'offre s'il n'y a pas de valeur ajoutée perçue par rapport au papier ;
- incompatibilité des différents droits de prêt mis en place par les éditeurs (DRM)¹.

Problèmes d'accès techniques et fonctionnels :

- non-maîtrise des protocoles d'accès (ex. VPN, Wi-Fi, sur identification, login) ;
- méconnaissance des différents formats de ebooks et des logiciels de lecture ;
- méconnaissance de la nécessité d'installer des logiciels de lecture sur les dispositifs mobiles (Adobe Reader).

Problèmes liés au manque de connaissances sur les fonctionnalités de « manipulation » des textes numériques utiles à la lecture en profondeur et à l'apprentissage :

- méconnaissance de l'existence d'applications à valeur ajoutée²

proposées par les éditeurs et diffuseurs pour la lecture de contenus sur dispositifs mobiles ;

- méconnaissance des fonctionnalités basiques permettant la « manipulation » des documents numériques sur dispositifs mobiles autres que l'ordinateur (applications pour le copier/coller, annotations, prises de notes, surlignage, etc.). La réalisation de ce type de tâches qui favorisent l'assimilation de nouvelles connaissances, est préférée sur support papier.

Problèmes liés à la méconnaissance de l'existence de formations dédiées à l'utilisation des ressources :

- bien que les bibliothèques proposent des outils d'auto-formation à la recherche documentaire ou renvoient leurs usagers vers ces formations en ligne, il semble que les publics ne soient pas toujours au fait de leur existence.

2. Problèmes soulevés

- Les ebooks sont des ressources immatérielles et relativement nouvelles dans l'offre des bibliothèques suisses. Leur signalement (en ligne mais aussi physique) ainsi que leur promotion (informations, actions de communication) sont indispensables à leur visibilité. Par ailleurs, les usagers aux pratiques informationnelles variées ne sont pas toujours au clair avec cette offre et son utilisation. De ce fait, un enjeu important pour les bibliothèques consiste à informer leurs usagers non seulement sur l'existence, l'intérêt, l'étendue et le renouvellement de cette offre, mais aussi sur les problématiques liées à l'accès ainsi que sur la valeur ajoutée de ce type de ressources.

- Les pratiques informationnelles et l'appropriation du numé-

¹Digital Rights Management :

http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8362949

²Voir exemple : <http://libguides.slu.edu/c.php?g=185755&p=1226723>

RECOMMANDATION 4: INFORMER SUR LES EBOOKS

rique chez les usagers étant encore en pleine mutation, la bibliothèque a une mission d'accompagnement dans cette transition. Afin de réduire la fracture numérique, de mieux répondre aux pratiques nomades et d'aider les usagers à adopter de nouvelles pratiques documentaires, les bibliothèques doivent intégrer les ressources électroniques à leurs missions de médiation et de facilitation d'accès. Cela constitue un enjeu particulièrement important pour les bibliothèques de lecture publique dont le rôle social implique de donner un accès étendu au savoir sous quelle que forme que ce soit.

- À l'heure actuelle, la production éditoriale numérique est encore restreinte et relève de grandes disparités (freins techniques, financiers, juridiques, technologiques, développement avancé dans certaines disciplines et quasiment inexistante dans d'autres, etc.). Rarement conscients de cette problématique, les usagers ne comprennent pas toujours pourquoi tous les livres imprimés de la bibliothèque ne sont pas aussi disponibles en version numérique.

- Les usagers ne connaissent pas toujours la plus-value qu'offre une version numérique d'un ouvrage par rapport au papier. Il est donc important de les en informer sans mettre en concurrence ces deux types d'édition. En effet, l'édition numérique actuelle est encore majoritairement publiée en PDF ou ePub 2, ces formats de fichiers permettent uniquement la publication d'ouvrages « homothétiques »³. Néanmoins, le développement du format ouvert ePub 3, supportant les enrichissements interactifs (vidéos, animations, fenêtres pop-ups pour la prise de notes, etc.) participe à de nouvelles formes de publications à valeur ajoutée par rapport au papier (livres enrichis, couplage papier/numérique, dispositifs trans-médias).

- De manière générale, notamment en bibliothèque universitaire, l'accès aux ressources se fait par type de documents (ebooks, périodiques électroniques, bases de données, etc.). Cette logique bibliothéconomique relève davantage d'une organisation « métier » que d'une logique « utilisateur », ce qui freine l'utilisation des collections numériques. En effet, les usagers ne cherchent pas par type de documents, mais par auteur, genre littéraire, sujet ou discipline. Cette organisation des ressources par type de documents étant moins intuitive pour les usagers, des informations relatives à l'accès doivent être communiquées.

3. Réponses possibles

Il s'agit ici de donner les informations essentielles à transmettre aux usagers pour pallier les manques informationnels identifiés dans le chapitre précédent de manière à leur permettre une meilleure appropriation et une utilisation facilitée des ebooks. Il est ici nécessaire de bien définir les informations qui devront être communiquées en priorité. Ces informations peuvent concerner spécifiquement l'offre de la bibliothèque. La bibliothèque étant spécialiste et donc prescripteur sur ce sujet, les informations peuvent également être générales (qu'est-ce qu'un ebook, comment télécharger des contenus et les lire sur un dispositif mobile, où trouver des ouvrages libres de droits, plus-value des ebooks, etc.). Le personnel peut ici diffuser le résultat de sa veille en la matière, notamment sur l'évolution du matériel, les formats de documents, actualité littéraire numérique, etc.

Les supports d'information sur les ressources (guides, flyers, listes des nouvelles acquisitions, présentations PPT, vidéos promotionnelles, etc.) doivent intégrer une présentation des ebooks. Cela est particulièrement utile lors des inscriptions/séances d'accueil de nouveaux usagers et autres événements de

la bibliothèque et/ou de l'institution, ville, canton.

Pour une meilleure compréhension, les préconisations ont été synthétisées sous la forme d'un tableau qui relie le manque informationnel identifié et l'action relative. (voir page suivante)

En outre, il est important de connaître le niveau de satisfaction des usagers quant aux informations reçues. Pour cela, des questionnaires peuvent être distribués à la fin des séances d'information. Un bref quizz peut également permettre de vérifier l'intégration des informations communiquées.

4. Préconisations concernant la mise en œuvre

Aspects spécifiques au contexte académique

- Informer les usagers sur les modes d'utilisation des ressources⁴ dans le cadre universitaire.
- Informer les usagers de l'existence d'applications mobiles à valeur ajoutée proposées par les éditeurs et diffuseurs scientifiques pour la lecture (applications spécifiques à regrouper par disciplines)⁵.
- Sensibiliser les académiques à l'existence, l'étendue et l'intérêt de l'offre de ebooks pour les encourager à y recourir.
- Informer le public étudiant et enseignant des publications scientifiques qui témoignent de l'intérêt d'utiliser les ressources numériques et notamment les ebooks dans le cadre universitaire (ex. impact sur l'augmentation du taux de réussite des étudiants, qualité de la recherche)⁶.

Aspects spécifiques aux bibliothèques de lecture publique

- Sensibiliser les usagers à la lecture numérique. Il est important de faire la promotion de la lecture numérique, de sa valeur ajoutée tout en « dé-diabolisant » les ebooks par rapport aux livres papier.

³ Reproduction à l'identique du livre imprimé en version numérique à l'exception de fonctionnalités de base telles que la recherche plein texte.

⁴ Voir exemple : <http://isites.harvard.edu/icb/icb.do?keyword=k70847&pageid=icb.page357682>

⁵ Voir exemples d'applications sur le lien suivant : <http://libguides.mit.edu/c.php?g=176092&p=1158704>

⁶ Voir exemple : <http://www.hesge.ch/heg/infotheque/services/formation-documentaire>

RECOMMANDATION 4:

INFORMER

SUR LES EBOOKS

MANQUE INFORMATIONNEL DES USAGERS	ACTION RELATIVE À METTRE EN ŒUVRE POUR COMBLER CE MANQUE
Existence et nature de l'offre	<ul style="list-style-type: none">• Informer sur l'offre de ebooks en précisant que celle-ci est limitée (mais en expansion) par rapport à l'offre éditoriale imprimée.• Informer régulièrement des nouvelles acquisitions.
Etendue de l'offre	En parallèle de l'offre payante et lorsque cela s'y prête, informer de l'existence de contenus numériques tombés dans le domaine public ou libres de de droits.
Valeur ajoutée de l'offre	<ul style="list-style-type: none">• Adapter les messages en fonction du type de public (ex. : possibilité d'agrandir les caractères ou de changer les contrastes pour les personnes malvoyantes, accès depuis chez soi et à tout moment aux ebooks pour les chercheurs ou les étudiants, possibilité de stocker beaucoup de documents à la fois sans subir le poids des livres papier, utilisation d'un dictionnaire intégré pour des étudiants en traduction ou en littérature, existence de formats adaptés aux dispositifs mobiles, etc.).• Recommander des applications basiques qui permettent la « manipulation » des documents numériques (applications pour le copier/coller, annotations, prises de notes, surlignage, etc.).
Accès	<ul style="list-style-type: none">• Informer des modes d'accès aux contenus selon les éditeurs et de la démarche de recherche pour trouver des ebooks. Les rendre attentifs au fait qu'un logiciel de lecture est nécessaire (ex. : Adobe Reader).• Informer des problématiques techniques et fonctionnelles d'accès et de lecture des ebooks : accès au texte intégral via le Wi-Fi de l'établissement, depuis l'extérieur via le VPN.• Informer sur l'éventuelle nécessité de créer un compte pour accéder à certains services et utiliser certains logiciels.
Restrictions (DRM)	<ul style="list-style-type: none">• Expliquer la marche à suivre pour lire/transférer les documents sur des dispositifs mobiles (liseuses, tablettes, smartphones et ordinateurs).• Exposer les problématiques liées aux formats de fichiers et la compatibilité avec les différents dispositifs mobiles.• Discuter du contrôle parental et des accès Internet sur les tablettes avec les parents. <p>Sensibiliser aux restrictions et limitation d'usage des ebooks (nombre de prêts simultanés limités pour le même document, etc.).</p>

- Informer les usagers de la compatibilité des formats de documents et des dispositifs mobiles (expliquer les différences).
- Présenter les applications permettant de gérer les ebooks et la possibilité de retour anticipé des prêts numériques.

5. Impacts pour l'équipe

Pour la visibilité et l'utilisation des ressources numériques en général, et des ebooks en particulier, il est important de mener un travail de réflexion autour des sources d'informations des usagers.

De même, il est important d'inscrire cette action dans le plan stratégique de l'institution et sa politique documentaire, afin qu'elle soit définie comme une action prioritaire. Les applications concrètes de ces actions doivent être également précisées et planifiées.

Dans la mesure du possible et en fonction de la taille de l'institution, un groupe de travail composé de plusieurs collaborateurs pourrait permettre d'initier la réflexion, d'orchestrer et de piloter la mise en œuvre des actions dédiées à l'information des publics.

Afin d'informer correctement les usagers sur les différents éléments présentés précédemment, il faudra :

- En complément d'une veille sur l'évolution du marché des publications numériques, surveiller :
 - les applications mobiles en lien avec la lecture numérique et les bibliothèques (à décliner selon une typologie propre à l'institution concernée). Par exemple, en milieu académique, la veille peut être réalisée par domaine disciplinaire, par exemple en mettant en place des alertes sur les sites des

RECOMMANDATION 4: INFORMER SUR LES EBOOKS

- éditeurs et diffuseurs scientifiques;
 - les applications de lecture développées par les fournisseurs de dispositifs mobiles (Apple, Sony, etc.).
- Rédiger une liste des informations importantes à communiquer aux usagers à destination des collaborateurs pour les guider lors des séances d'informations/présentation des ebooks et des dispositifs mobiles.
- Sensibiliser les professionnels à cette problématique et à leur rôle de « relai d'information » de natures diverses auprès des usagers.

6. Actions de communication spécifiques

En interne

- Informer régulièrement les collaborateurs des nouvelles informations à communiquer aux usagers (ressources, restrictions, applications et dispositifs mobiles, etc.).

À destination des publics

- Les actions de communication en lien avec cette recommandation sont présentées dans la fiche 6.

CRÉDITS

Porteurs du projet | Stéphanie Pouchot, Aurélie Vieux, Rafael Peregrina

Fiche réalisée dans le cadre du projet de recherche
Calliopê.ch | RCSO ISnet 13-07

Contact | stephanie.pouchot@hesge.ch

Partenaires

enssib | Benoît Epron

Bibliothèque de l'Université de Genève

SAB / CLP | Béatrice Perret Anadi

Conception graphique | Martine Anderfuhren

Juin 2015

