

Catalogues en ligne : les souhaits des utilisateurs et des bibliothécaires

Rapport d'OCLC

Document synoptique



Les bibliothèques du monde,
connectées.

Catalogues en ligne : les souhaits des utilisateurs et des bibliothécaires

Rapport d'OCLC

Document synoptique

Collaboratrices principales

Karen Calhoun, vice-présidente de WorldCat et des services de métadonnées

Joanne Cantrell, analyste marketing

Peggy Gallagher, responsable des analyses de marché

Janet Hawk, directrice des programmes d'analyse de marché et de vente

Graphisme, mise en page et rédaction

Brad Gauder, rédacteur

Rick Limes, directeur artistique

Sam Smith, directeur artistique

Collaboratrice

Diane Cellentani, consultante en étude de marché pour OCLC

Copyright © 2009, OCLC Online Computer Library Center, Inc.
6565 Kilgour Place
Dublin, Ohio 43017-3395

TOUS DROITS RÉSERVÉS. Sans l'accord écrit préalable du détenteur du copyright, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, stockée dans un système de recherche documentaire ou transmise, sous quelque forme et par quelque moyen que ce soit, qu'il soit électronique, mécanique, reprographique ou autre.

Ce qui suit est une liste des marques de commerce et/ou de service d'OCLC :
Connexion, FirstSearch, OCLC, le logo OCLC logo, WorldCat, WorldCat.org, WorldCat
Resource Sharing et
« The World's Libraries. Connected ».

Les noms de produits et de services tiers et autres marques déposées sont des
marques de commerce et/ou de service de leurs propriétaires respectifs.

Imprimé aux États-Unis d'Amérique

Catalogué dans WorldCat le 14 septembre 2009
Numéro de contrôle OCLC : 436441682

ISBN-10: 1-55653-418-3

ISBN: 978-1-55653-418-8

Résumé

En 2008, OCLC a rassemblé des groupes témoins, géré une enquête par fenêtres flash sur WorldCat.org, l'interface d'OCLC disponible sur le Web en accès libre pour les utilisateurs finaux, et a mené une enquête sur le Web auprès de bibliothécaires du monde entier.

Le présent rapport présente les conclusions des efforts de recherche accomplis pour comprendre :

- *Les éléments de métadonnées les plus utiles aux utilisateurs finaux pour déterminer si un document correspond ou non à leurs besoins.*
- *Les améliorations que les utilisateurs finaux voudraient voir apportées aux catalogues de bibliothèque en ligne afin de pouvoir toujours identifier les ressources appropriées.*
- *Les améliorations recommandées par les bibliothécaires pour les catalogues de bibliothèque en ligne et qui les aideraient dans leur travail.*

Les conclusions du rapport montrent entre autres choses que si les catalogues de bibliothèque sont souvent considérés comme des outils de recherche, les informations liées à la fourniture des documents de ces mêmes catalogues sont tout autant cruciales pour les utilisateurs finaux.

Introduction

« Le processus de prise de décision [concernant la qualité des bases de données de bibliothèque] présente un point faible récurrent auquel il s'agirait de remédier : celui du manque d'études sérieuses sur les besoins et les avantages des utilisateurs et de l'impact réel sur les utilisateurs des décisions prises en matière de qualité des bases de données. »¹

Les bibliothécaires ont plutôt bien compris ce qui fait la « qualité » des données d'un catalogue. Pour un bibliothécaire averti, les principes de définition d'un catalogue de qualité remontent à la déclaration faite par Charles Cutter en 1876 sur les objectifs des catalogues de bibliothèque;² ces objectifs orientent les préférences des bibliothécaires en matière de conception de catalogues depuis plus d'un siècle. Grâce à Cutter et aux théoriciens qui lui ont succédé,³ les catalogues d'aujourd'hui sont basés sur des structures de notices et de vedettes constantes et prévisibles qui offrent de nombreuses manières d'être parcourues et permettent de tomber plus souvent sur des documents utiles mais aussi de récupérer efficacement des documents bien précis.

Une étude menée en 1989 par la section du contrôle qualité des données en ligne d'OCLC a confirmé que les bibliothécaires attendaient de WorldCat en tant que source de notices de catalogue partagées la même qualité que celle de leurs propres catalogues.⁴ Carol Davis, qui dirigeait à l'époque cette section, avait recueilli l'avis des bibliothécaires sur les trois principaux problèmes de qualité que posait WorldCat

Introduction

selon eux : les notices en double (plusieurs notices pour une même édition), les formes incorrectes (non autorisées) de vedettes de noms et les formes incorrectes (non autorisées) de vedettes-matières. Aujourd'hui, le programme de qualité WorldCat d'OCLC continue à travailler sur ces trois priorités principales en matière de qualité des bases de données.

D'après de nombreux auteurs, Cutter a défini ses objectifs en ayant à l'esprit l'aspect pratique pour l'utilisateur. Les « Functional Requirements for Bibliographic Records » (FRBR) ont une motivation similaire (l'aspect pratique pour l'utilisateur). Ce modèle conceptuel est basé sur les tâches effectuées par l'utilisateur pour trouver, identifier, sélectionner et obtenir les informations qu'il recherche.⁵ Cela dit, l'examen de la littérature ne laisse pas vraiment entrevoir que Cutter, les théoriciens éminents qui lui ont succédé, ou ceux qui ont rédigé les FRBR et la norme « Resource Description and Access » (RDA)⁶, aient testé rigoureusement leurs cadres conceptuels auprès des utilisateurs des informations.

Comportements de recherche d'informations

En 2003, l'*Analyse de l'environnement par OCLC* a identifié le libre-service, la satisfaction et la transparence comme des attentes incontournables pour les personnes à la recherche d'informations.⁷ Cette analyse a par ailleurs établi que la facilité d'utilisation, l'aspect pratique et la disponibilité étaient tout aussi importants pour ces personnes que la qualité et la fiabilité des informations. En 2005, le rapport *Perceptions of Libraries and Information Resources* a approfondi l'étude des habitudes et préférences de recherche d'informations des utilisateurs dans les bibliothèques. Il a en particulier révélé la tendance des utilisateurs à commencer une recherche d'informations avec un moteur de recherche (84 %) plutôt que par le biais d'un site Web de bibliothèque (1 %).⁸ Les chercheurs en sciences sociales ont enquêté sur de nombreux paradigmes associés aux études portant sur la recherche d'informations⁹. Le « principe du moindre effort », attribué au philologue George Zipf, est probablement le plus répandu dans les bibliothèques.

La récente littérature relative aux bibliothèques contient de nombreux articles traitant de la nécessité de repenser les catalogues en ligne afin de mieux satisfaire les attentes des personnes à la recherche d'informations habituées aux moteurs de recherche sur Internet, aux librairies en ligne et aux connexions transparentes à des textes intégraux. On constate de plus en plus que la probabilité qu'un utilisateur utilise ou visite à nouveau un catalogue en ligne de bibliothèque dépend beaucoup de ses attentes et des méthodes de travail qu'il emploie sur le Web. Dans son article d'août 2005 pour l'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions), John Byrum, de la Library of Congress, a évoqué la nécessité pour les catalogues de bibliothèque de fournir un accès à davantage de contenus et d'offrir une fonctionnalité significativement améliorée basée sur les fonctions des moteurs de recherche populaires.¹⁰

Parallèlement, nombre des utilisateurs des catalogues de bibliothèques en ligne sont les bibliothécaires et le personnel des bibliothèques. Ces personnes forment une importante communauté d'utilisateurs de catalogues à elles-seules. Si les utilisateurs finaux des catalogues (ex : particuliers, étudiants, corps enseignant, etc.) ont des besoins, des préférences et des attentes auxquels les données de catalogue doivent répondre, les bibliothécaires ont eux aussi recours aux données de catalogue pour accomplir leur travail.

Conception d'un nouveau programme de qualité pour les bases de données

Alors que les catalogues de bibliothèque en ligne de nouvelle génération font leur apparition et qu'OCLC est en train de prendre des décisions concernant la forme que prendra son programme de qualité des données WorldCat, il est essentiel de se faire une idée factuelle centrée sur les utilisateurs de ce que représente la « qualité » des données de catalogue pour les différentes communautés (utilisateurs finaux d'une part et bibliothécaires d'autre part), les catalogues de bibliothèque en ligne constituant ou pouvant constituer pour elles une source d'informations importante auxquelles elles ont régulièrement recours.

À cette fin, OCLC a réuni une équipe de recherche pour :

- identifier et comparer les attentes des utilisateurs finaux des catalogues et des bibliothécaires en matière de qualité des données;
- comparer les attentes de différents types de bibliothécaires en matière de qualité des données des catalogues;
- suggérer des priorités en matière de qualité des données de catalogue en tenant compte du point de vue tant des utilisateurs finaux que des bibliothécaires.

Bien que nombre des conclusions de l'équipe de recherche aient spécifiquement trait à la définition d'un programme de qualité des données WorldCat, beaucoup d'entre elles peuvent aussi être généralisées aux données relatives à la génération actuelle de catalogues en ligne de bibliothèque et de systèmes intégrés de bibliothèques. Le présent rapport reprend ces conclusions généralisables. Les lecteurs cherchant à définir des exigences en vue d'améliorer les données de leur catalogue (qui apparaissent dans les interfaces utilisateur final et personnel) pourront s'inspirer de ce rapport.

Méthodologie

L'équipe de recherche d'OCLC a employé trois méthodes différentes pour identifier les attentes des utilisateurs finaux et du personnel de bibliothèque en matière de qualité des données de catalogue : elle a utilisé des groupes témoins et a mené une enquête par fenêtres flash sur WorldCat.org ainsi qu'une enquête sur le Web. WorldCat.org, l'interface Internet proposée en accès libre par OCLC aux utilisateurs finaux, a permis à l'équipe de recherche d'étudier les réactions des participants aux groupes témoins et à l'enquête par fenêtres flash quant aux éléments de données sous-tendant un catalogue de bibliothèque en ligne récemment conçu. La troisième méthode de recherche, l'enquête sur le Web, visait les bibliothécaires et le personnel de bibliothèque qui accèdent à WorldCat tant via l'interface utilisateur final que via l'interface personnel. Pour les besoins de l'enquête, il convenait de prendre en considération toutes les interfaces de données WorldCat vu que l'objectif principal portait non pas sur une interface en particulier mais sur les préférences des bibliothécaires/du personnel en termes de qualité des données de catalogue. Dans la mesure où WorldCat et les catalogues de bibliothèque sont comparables, le fait que la méthodologie porte sur la qualité des données et non sur des aspects d'interface donne une idée de ce en quoi WorldCat répond aux exigences de qualité des données des catalogues de bibliothèque en ligne et des systèmes de bibliothèque intégrés en général.

Groupes témoins d'utilisateurs finaux : OCLC a chargé Blue Bear LLC de lui fournir durant le mois de mai 2008 trois groupes témoins qualitatifs à Columbus (Ohio). L'animateur de Blue Bear a organisé une session pour chacun des groupes suivants : étudiants de premier cycle âgés de 18 à 24 ans, utilisateurs occasionnels âgés de 25 à 59 ans et professeurs et étudiants diplômés (appelés chercheurs dans la suite du présent rapport).

Enquête par fenêtres flash menée auprès des utilisateurs finaux : OCLC a chargé ForeSee Results de mener une enquête en ligne par fenêtres flash visant les utilisateurs finaux de WorldCat.org, l'interface proposée en accès libre par OCLC sur le Web, à travers le monde entier. ForeSee a recueilli un total de 11 151 réponses entre le 12 mai et le 9 juillet 2008, avec un taux de réponse de 4 % par rapport au nombre de fois où l'enquête a été affichée sur l'écran des utilisateurs. Pour les besoins de cette enquête, les répondants ont été invités à s'identifier en tant qu'étudiant, enseignant/professeur, simple chercheur d'informations ou bibliothécaire/membre du personnel d'une bibliothèque. Afin d'appréhender les perceptions des seuls utilisateurs finaux, les réponses du groupe des bibliothécaires/membres du personnel d'une bibliothèque ont été exclues des données relatives aux utilisateurs finaux. Parmi les 11 151 réponses obtenues, 68 % avaient été données par des utilisateurs finaux. Par ailleurs, quarante-quatre pour cent (44 %) des utilisateurs finaux ayant répondu n'étaient pas originaires d'Amérique du Nord.

Enquête menée auprès des bibliothèques : OCLC a chargé Marketing Backup, institut de recherche marketing indépendant, de conduire une enquête sur le Web visant les bibliothécaires et le personnel de bibliothèque qui utilisent la base de données WorldCat à partir de diverses interfaces. Un total de 1 397 bibliothécaires et membres du personnel de bibliothèque ont répondu à cette enquête entre le 10 septembre et le 30 novembre 2008. Les personnes ayant répondu occupaient des postes de directeur/doyen de bibliothèque ou avaient des responsabilités dans les domaines des services publics/référence, du catalogage, des acquisitions et des prêts entre bibliothèques. Trente-six pour cent (36 %) des répondants n'étaient pas originaires d'Amérique du Nord.

Qualité des données : les souhaits des utilisateurs finaux

Principales conclusions

Les services de fourniture des documents que recherche l'utilisateur se doivent d'être aussi performants, sinon plus, que les services de recherche. Il est décisif que les éléments de données qui accompagnent l'utilisateur de la recherche à la fourniture soient appropriés, précis et fiables.

Les utilisateurs finaux attendent des chaînes de travail qu'elles soient transparentes, de la recherche à la fourniture. Ils souhaitent savoir immédiatement si le document qu'ils cherchent est disponible et, si c'est le cas, comment l'obtenir. En ce qui concerne les ressources en ligne, les utilisateurs finaux désirent davantage de liens directs ou un accès simplifié aux contenus en ligne, qu'il s'agisse de textes ou de supports.

Au-delà du nom de l'auteur et du titre, les informations liées à la recherche telles que résumés, extraits et tables des matières constituent des aspects essentiels qui connectent les différentes étapes allant de la recherche à la fourniture.

Les résultats de recherche doivent être pertinents et cette pertinence se doit d'être évidente. Les utilisateurs finaux ont des attentes concernant les types de résultats qu'ils comptent obtenir des recherches qu'ils mènent. Ils souhaitent que le catalogue de la bibliothèque renvoie des résultats pertinents basés sur ces attentes. En arrière-plan, le catalogue nécessite des éléments de données et des algorithmes de classement qui rendent les résultats renvoyés évidents pour les utilisateurs finaux.

La recherche par mots clés est certes incontournable mais une option de recherche avancée (prenant en charge la recherche sur champs indexés) et des facettes permettent aux utilisateurs d'affiner leurs recherches, et de parcourir et gérer des listes de résultats conséquentes.

Conclusions relatives aux groupes témoins d'utilisateurs finaux

Des trois sessions menées pour interroger chacun des groupes témoins, il a été possible de tirer plusieurs conclusions similaires aux conclusions principales évoquées plus haut : la fourniture est aussi importante que la recherche; les résumés, extraits et tables des matières sont essentiels; la pertinence des résultats de recherche est vitale. D'autres conclusions divergeaient selon les groupes. Ces différences étaient particulièrement éloquentes en ce qui concerne les fonctions sociales. Les membres des groupes témoins ont donné des avis très partagés au sujet des fonctions sociales telles que la possibilité de créer des comptes rendus ou de partager des listes. Les étudiants de premier cycle du groupe témoin du même nom étaient plus favorables à la création de contenus par les utilisateurs et ils avaient pour la plupart le jugement nécessaire pour distinguer les comptes rendus de référence des autres comptes rendus.

Dans l'ensemble, les critiques bénéficiaient d'un plus grand crédit que les comptes rendus rédigés par des utilisateurs finaux. Cette opinion était particulièrement partagée par les participants recherchant des informations à des fins universitaires ou professionnelles.

Les comptes rendus rédigés par des utilisateurs étaient tout de même dignes d'intérêt pour quelques-uns des participants, tous groupes témoins confondus, quand ils ne menaient pas de recherches universitaires. Les chercheurs étaient davantage intéressés par les critiques professionnelles et ne portaient pas beaucoup d'intérêt à l'opinion d'autres utilisateurs sur les ressources, à moins que ces utilisateurs ne soient des « experts ».

Les participants du groupe des étudiants de premier cycle trouvaient de l'intérêt aux listes créées par des utilisateurs, qui permettent aux utilisateurs finaux de partager et d'effectuer le suivi de documents via WorldCat.org. De l'avis de ces participants, il serait utile de pouvoir voir quels documents sont utilisés par d'autres personnes et dans quel but. Ils estiment que savoir qui a utilisé un document lui donnerait davantage de crédibilité. Les membres du groupe des personnes faisant des recherches occasionnelles et du groupe des chercheurs n'ont pas considéré les listes créées par des utilisateurs comme utiles. Pour qu'elles le deviennent, il faudrait que ces membres puissent être mieux informés sur leur auteur/créateur.

Les participants aux groupes d'utilisateurs finaux utilisaient la fonctionnalité de recherche avancée pour rechercher des documents particuliers. Pour eux, la possibilité d'être plus précis dans la recherche leur donnait plus de chance

d'obtenir les résultats souhaités. Prendre en charge une fonctionnalité de recherche avancée suppose d'indexer séparément les éléments de données bibliographiques (titre, auteur, sujet, format, date de publication, etc.). L'utilisation efficace des fonctionnalités de recherche avancée pourrait aussi impliquer l'utilisation de vocabulaires contrôlés afin que, par exemple, toutes les ressources dont Ernest Hemingway est l'auteur soient récupérées lors d'une requête portant sur le nom Hemingway.

Les participants des groupes témoins ont trouvé que la navigation par facettes constituait une « manière très exhaustive d'affiner » leurs résultats de recherche. À condition que les données soient correctement indexées, les champs préexistants d'une base de données de catalogue (ceux correspondant à l'auteur ou à la date de publication par exemple) peuvent être extraits et présentés afin de permettre la navigation par facettes, également appelée recherche par facettes. Grâce aux facettes, les utilisateurs peuvent progressivement restreindre leur choix parmi un vaste ensemble de résultats dans lequel ils auraient souvent tendance à se perdre. Ces conclusions laissent penser que les facettes constituent une autre des applications efficaces de la terminologie contrôlée et des formes de vedettes autorisées créées et gérées par les bibliothécaires.

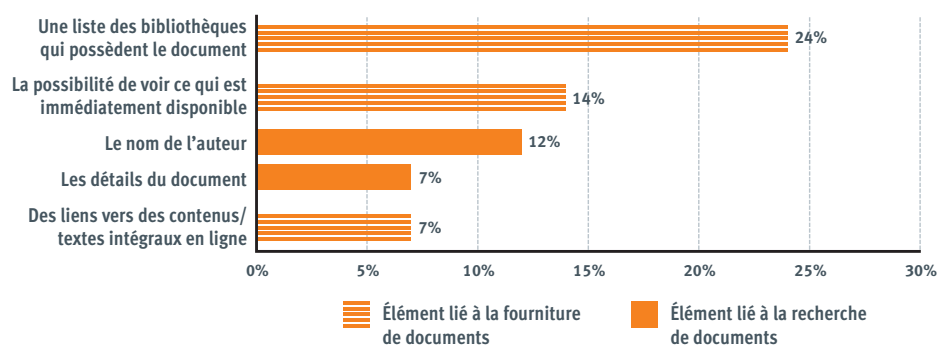
Conclusions de l'enquête par fenêtres flash menée auprès d'utilisateurs finaux

Lorsqu'il leur a été demandé quelles informations des notices leur sont les plus utiles pour identifier les documents dont ils ont besoin, les utilisateurs finaux répondant à l'enquête par fenêtres flash ont évoqué des éléments de données divers participant à la fourniture des documents aux utilisateurs ainsi que certains éléments de données ayant trait à la recherche des documents.

Éléments de données les plus essentiels

*Quelle information vous est **la plus** utile pour identifier le document dont vous avez besoin?*

Base : répondants à l'enquête par fenêtres flash menée auprès d'utilisateurs finaux



Source : *Catalogues en ligne : les souhaits des utilisateurs et des bibliothécaires*, OCLC, 2009
(enquête par fenêtres flash menée auprès d'utilisateurs finaux)

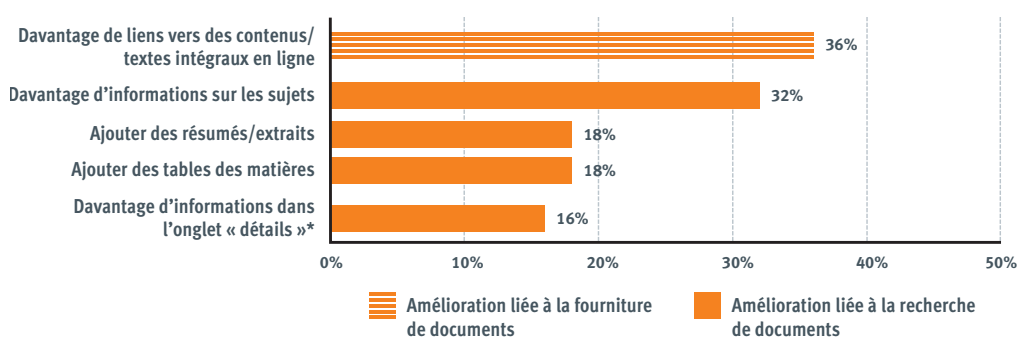
Trois des cinq réponses les plus fréquemment données par les utilisateurs finaux portaient sur des éléments de données ayant trait à la fourniture des documents : 24 % des répondants ont affirmé qu'ils souhaitent voir la *liste des bibliothèques qui possèdent le document qu'ils recherchent*; 14 % ont répondu vouloir savoir *ce qui est immédiatement disponible* et 7 % souhaitaient des *liens vers des contenus/textes intégraux en ligne*. Deux des cinq réponses les plus souvent données par les utilisateurs finaux portaient sur des éléments de données relatifs à la recherche de documents : *l'auteur* (12 %) et les *détails du document* (7 %)*.

À la question de savoir quelles améliorations apportées aux catalogues pourraient les aider à trouver systématiquement les documents qu'ils recherchent, plus d'un tiers (36 %) des participants à l'enquête par fenêtres flash ont répondu *d'avantage de liens vers des contenus/textes intégraux en ligne*.

Les cinq améliorations les plus attendues en termes de qualité des données

Quels changements vous seraient **les plus** utiles pour identifier les documents dont vous avez besoin?

Base : répondants à l'enquête par fenêtres flash menée auprès d'utilisateurs finaux



Source : *Catalogues en ligne : les souhaits des utilisateurs et des bibliothécaires*, OCLC, 2009
(enquête par fenêtres flash menée auprès d'utilisateurs finaux)

S'agissant du reste des améliorations les plus fréquemment citées, de *d'avantage d'informations sur les sujets* à *d'avantage d'informations dans l'onglet « détails »**, les répondants semblent exprimer des besoins concernant des éléments de données qui ne font généralement pas partie de la description des catalogues standard. Ces éléments peuvent être structurés ou non, mais doivent en tous cas aider les utilisateurs finaux à évaluer l'utilité des documents trouvés et à choisir ceux qui leur semblent les plus intéressants.

*Lors de la conduite de l'enquête par fenêtres flash, l'onglet « détails » de WorldCat.org comportait des informations bibliographiques de base ainsi que des données d'enrichissement telles que des tables des matières et des résumés/extraits le cas échéant.

Recommandations des utilisateurs finaux

Les utilisateurs finaux ayant participé à l'enquête ont exprimé les recommandations suivantes concernant les catalogues de bibliothèque :

- Améliorer la pertinence des recherches
- Ajouter davantage de liens vers des textes intégraux en ligne et faciliter les systèmes de liens
- Ajouter davantage de résumés/extraits et les rendre plus visibles
- Associer aux résultats de recherche davantage de détails tels que des couvertures ou des résumés

Qualité des données : les souhaits des bibliothécaires

Principales conclusions

Les bibliothécaires et le personnel de bibliothèque, à l'instar des utilisateurs finaux, utilisent les catalogues et leurs données dans un but bien précis. Les utilisateurs finaux cherchent généralement à trouver et obtenir les informations dont ils ont besoin; quant aux bibliothécaires et au personnel de bibliothèque, ils ont en général des tâches à accomplir à l'aide de données de catalogue. Les préférences de ces derniers en matière de qualité des données sont fonction de ces tâches.

Les notices en double (notices multiples pour une même édition ou occurrence) ralentissent le travail des bibliothécaires et du personnel de bibliothèque. La fusion des notices en double dans WorldCat était la première priorité de tous les bibliothécaires, quel que soit le type de bibliothèque où ils travaillent, qu'elle soit située ou non en Amérique du Nord.

Les bibliothécaires et le personnel de bibliothèque considèrent également comme une priorité d'enrichir les notices de catalogue avec des données de table des matières. Parmi une longue liste d'améliorations proposées pour la qualité des données, les répondants ont systématiquement choisi l'ajout de tables des matières aux notices bibliographiques en seconde priorité (après la fusion des notices en double). Cette cohérence des réponses s'est vérifiée à travers presque toutes les catégories de répondants.

Si on note un certain consensus au sujet de la fusion des notices en double et de l'ajout de tables des matières, les priorités des bibliothécaires concernant la qualité des données divergent considérablement selon le poste qu'ils occupent, le type de leur bibliothèque et la région du monde où se situe cette dernière. Ainsi, l'amélioration arrivant en troisième place des améliorations les plus fréquemment souhaitées par les répondants travaillant dans des bibliothèques se trouvant en dehors de l'Amérique du Nord était l'ajout de davantage de notices relatives à des ressources rédigées dans d'autres langues que l'anglais. En revanche, cette amélioration ne figurait pas dans la liste des dix améliorations les plus souhaitées par les bibliothécaires d'Amérique du Nord. La mise à niveau des notices bibliographiques abrégées était la quatrième amélioration la plus souvent choisie par les répondants issus de bibliothèques publiques et universitaires, tandis qu'elle ne faisait pas partie des dix améliorations les plus souhaitées au sein des bibliothèques spécialisées.

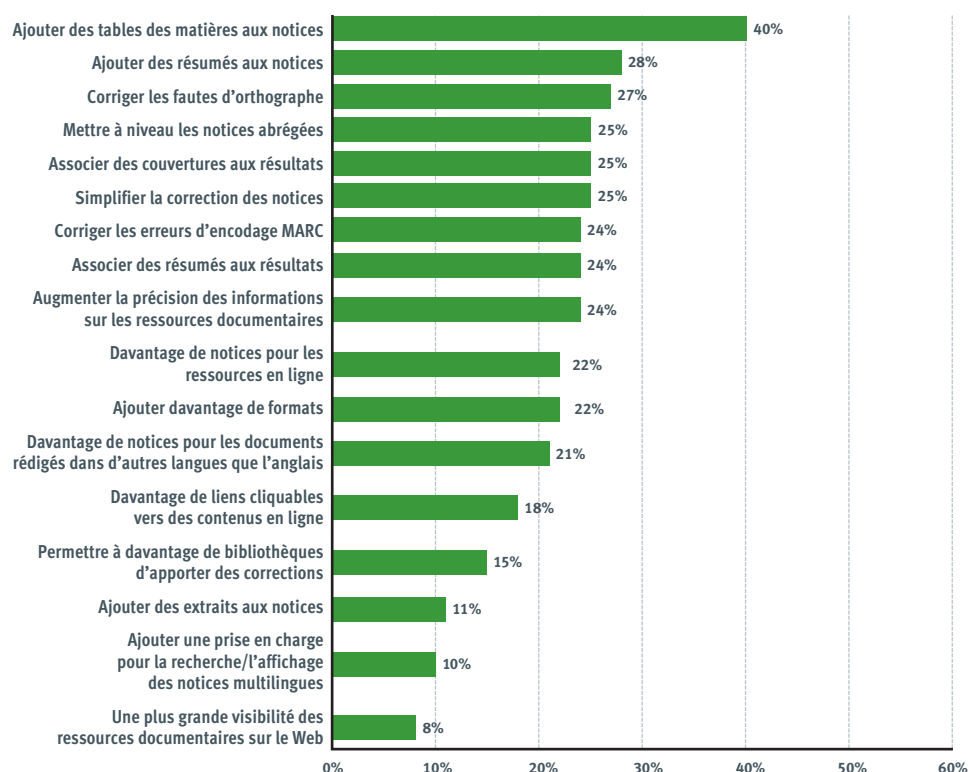
Conclusions de l'enquête menée auprès des bibliothèques

Pour compiler une liste aussi exhaustive que possible d'améliorations relatives à la qualité des données qui reflètent autant de points de vue que possible, les concepteurs de l'enquête avaient examiné les résultats de nombreuses études sur les données de catalogue. Ils ont réuni 18 choix parmi lesquels les répondants devaient sélectionner l'amélioration en tête de leurs priorités ainsi que d'autres améliorations. Le graphique ci-dessous donne un aperçu des choix faits par ordre de préférence par les répondants à l'enquête. *Fusionner les notices en double* (52 %), *ajouter des tables des matières aux notices bibliographiques détaillées* (40 %) et *ajouter des résumés/extraits aux notices bibliographiques détaillées* (28 %) sont les trois améliorations les plus souvent recommandées par tous les répondants à l'enquête menée auprès des bibliothèques.

Améliorations souhaitées en termes de qualité des données

Lesquelles des améliorations ci-dessous recommanderiez-vous?

Base : répondants à l'enquête menée auprès des bibliothèques



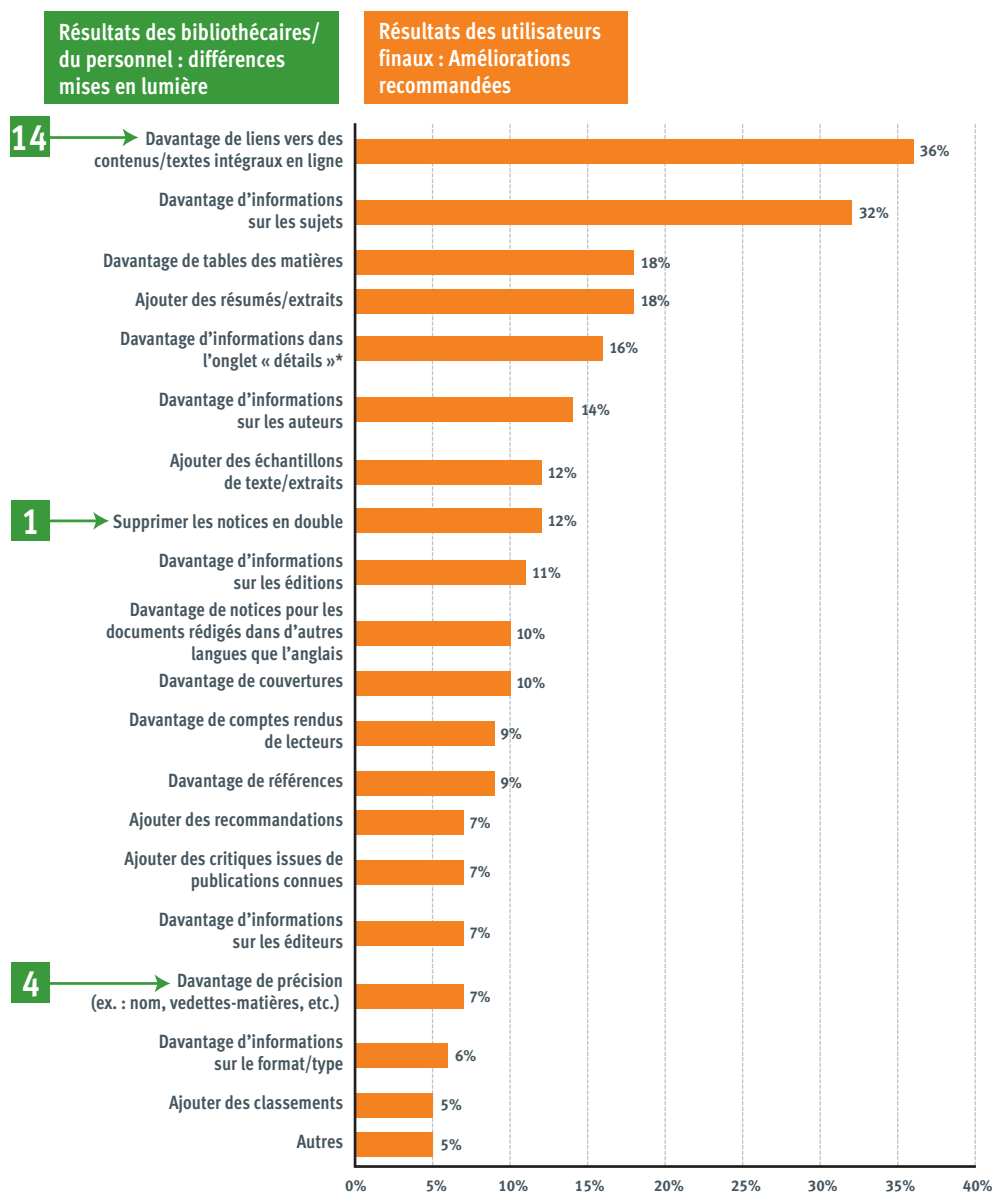
Source : Catalogues en ligne : les souhaits des utilisateurs et des bibliothécaires, OCLC, 2009
(enquête menée auprès des bibliothèques)

Si l'on compare les améliorations de qualité des données suggérées par les utilisateurs finaux avec celles recommandées par le personnel de bibliothèque, on distingue aussi bien des similarités que des différences. De part et d'autre, il semble y avoir un consensus sur l'importance de l'*ajout de tables des matières* et de l'*ajout de résumés/extraits*. Au-delà, plusieurs différences sont notables. Les avis semblent diverger le plus concernant l'*ajout de davantage de liens vers des contenus en ligne* : alors que cette amélioration était le premier choix des utilisateurs finaux, les bibliothécaires et le personnel de bibliothèque l'ont rangée dans le dernier tiers de leurs choix, en 14^{ème} place. Quant à la *fusion de notices en double*, qui est le premier choix des bibliothécaires et du personnel de bibliothèque, il a pris la 8^{ème} place parmi les préférences des utilisateurs finaux, tandis que le 4^{ème} choix des premiers, *augmenter l'exactitude*, occupe la 17^{ème} place, dans le tiers inférieur des choix des seconds.

Améliorations souhaitées en termes de qualité des données

*Quels changements vous seraient **les plus** utiles pour identifier les documents dont vous avez besoin?*

Base : répondants à l'enquête par fenêtres flash menée auprès d'utilisateurs finaux



Source : *Catalogues en ligne : les souhaits des utilisateurs et des bibliothécaires*, OCLC, 2009
(enquête par fenêtres flash menée auprès d'utilisateurs finaux)

* Lors de la conduite de l'enquête par fenêtres flash, l'onglet « détails » de WorldCat.org comportait des informations bibliographiques de base ainsi que des données d'enrichissement telles que des tables des matières et des résumés/extraits le cas échéant.

Perceptions des bibliothécaires quant aux souhaits des utilisateurs finaux

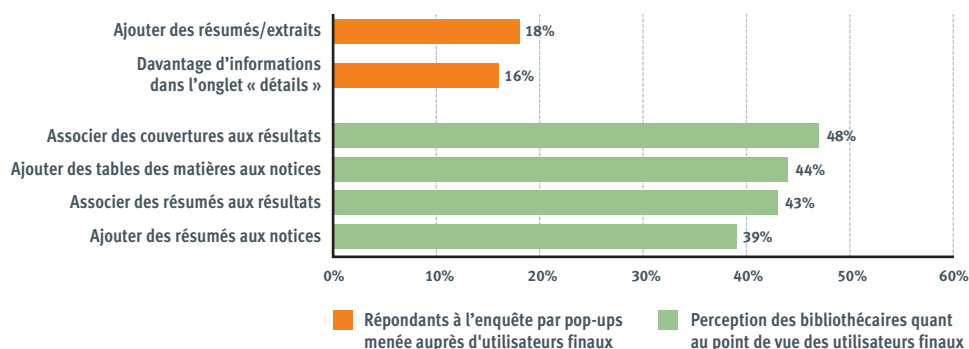
Lors de l'enquête menée auprès des bibliothèques, les participants qui travaillent directement avec des utilisateurs finaux ont été invités à deviner les améliorations que ces derniers recommanderaient. Il leur a été demandé de sélectionner l'une des 18 améliorations proposées, puis de choisir d'autres propositions qui amélioreraient WorldCat et seraient les plus utiles aux utilisateurs de leur bibliothèque. En ce qui concerne les améliorations liées aux recherches, presque la moitié des bibliothécaires et du personnel de bibliothèque ayant répondu (48 %) a estimé que l'*association de couvertures aux listes de résultats de recherche* serait utile à leurs utilisateurs. L'*ajout de tables des matières aux notices* a remporté 44 % des suffrages et l'*ajout de résumés/extraits aux listes de résultats de recherche* 43 %. L'*ajout de tables des matières* et l'*ajout de résumés/extraits* figuraient également parmi les améliorations choisies par les utilisateurs finaux eux-mêmes.

Améliorations les plus attendues pour la qualité des données liées aux recherches

*Quels changements vous seraient **les plus** utiles pour identifier les documents dont vous avez besoin?*

(enquête par fenêtres flash menée auprès d'utilisateurs finaux)

*Lesquelles des améliorations ci-dessous seraient les plus utiles pour vos **usagers**? (enquête menée auprès de bibliothèques)*



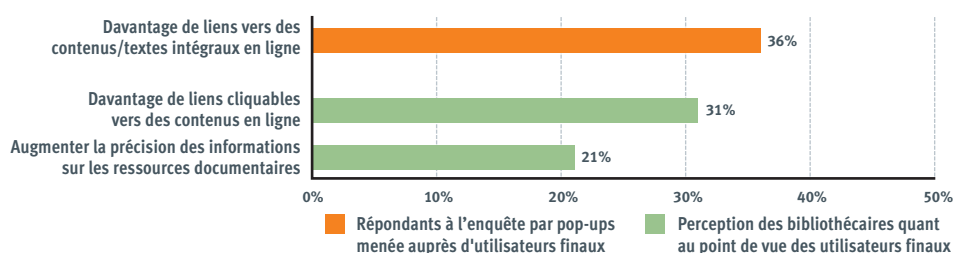
Source : *Catalogues en ligne : les souhaits des utilisateurs et des bibliothécaires*, OCLC, 2009
(enquête par fenêtres flash menée auprès d'utilisateurs finaux et enquête menée auprès de bibliothèques)

Conclusions

S'agissant de la fourniture des documents, *davantage de liens vers des contenus en ligne* a été la réponse la plus souvent choisie par les bibliothécaires (perception des bibliothécaires quant au point de vue des utilisateurs finaux) et par les utilisateurs finaux. Les bibliothécaires et le personnel de bibliothèque avaient également pressenti que les utilisateurs finaux se verraient aidés par une meilleure *exactitude des informations sur les ressources documentaires*, ce qui améliorerait incontestablement les services de fourniture de documents aux utilisateurs finaux, amélioration dont ces derniers ne seraient en revanche probablement pas conscients.

Les améliorations les plus attendues pour la qualité des données liées aux services de fourniture des documents

*Quels changements vous seraient les **plus** utiles pour identifier le document que vous cherchez?*
(enquête par fenêtres flash menée auprès d'utilisateurs finaux)
*Lesquelles des améliorations ci-dessous seraient les plus utiles à vos **usagers**? (enquête menée auprès de bibliothèques)*



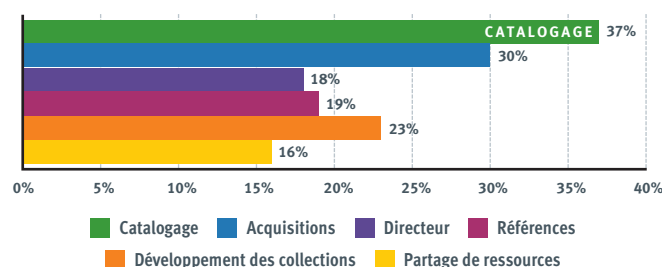
Source : *Catalogues en ligne : les souhaits des utilisateurs et des bibliothécaires*, OCLC, 2009 (enquête par fenêtres flash menée auprès d'utilisateurs finaux et enquête menée auprès de bibliothèques)

Améliorations souhaitées par les bibliothécaires, selon leurs responsabilités, en termes de qualité des données

Les résultats laissent entrevoir des différences significatives dans les choix faits par les bibliothécaires et le personnel de bibliothèque selon les postes qu'ils occupent. Par exemple, le personnel responsable du catalogage a plus souvent recommandé une *mise à jour du niveau 3 ou des notices abrégées* que les directeurs et le personnel des services de référence, de développement des collections et de partage des ressources.

Mettre à niveau les notices abrégées

Lesquelles des améliorations ci-dessous recommanderiez-vous?

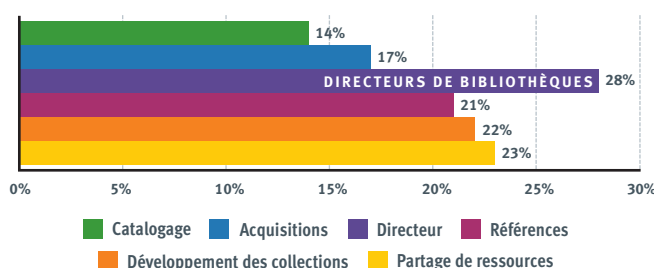


Source : *Catalogues en ligne : les souhaits des utilisateurs et des bibliothécaires*, OCLC, 2009
(enquête menée auprès de bibliothèques)

Les directeurs ont été nettement plus enclins à donner la priorité à *davantage de liens cliquables vers des contenus en ligne* que le personnel des services des acquisitions et du catalogage.

Davantage de liens cliquables vers des contenus en ligne

Lesquelles des améliorations ci-dessous recommanderiez-vous?



Source : *Catalogues en ligne : les souhaits des utilisateurs et des bibliothécaires*, OCLC, 2009
(enquête menée auprès de bibliothèques)

Recommandations des bibliothécaires et du personnel de bibliothèque

Les bibliothécaires et le personnel de bibliothèque ayant participé à l'enquête ont exprimé les recommandations suivantes concernant les catalogues de bibliothèque :

- Fusionner les notices en double
- Faciliter l'apport de correction aux notices, peut-être en utilisant une approche sociale de catalogage
- Mettre davantage l'accent sur l'exactitude et la crédibilité des informations sur les ressources documentaires
- Enrichir les catalogues par l'ajout de tables des matières, de résumés et de couvertures
- Favoriser la communication à propos des souhaits des utilisateurs

Conclusions

Les catalogues ont beaucoup d'utilisateurs, à la fois au sein et en dehors des bibliothèques. Les résultats de cette étude laissent entrevoir que les utilisateurs finaux accordent une place prédominante aux données d'enrichissement (tables des matières, résumés, etc.) et aux liens vers des contenus en ligne (textes et supports). Les bibliothécaires et le personnel de bibliothèque sont eux aussi de grands utilisateurs des catalogues, mais les priorités qu'ils ont en matière de qualité des données tendent à diverger de celles des utilisateurs finaux. Si le niveau de qualité dont ils ont besoin est atteint, ils peuvent accomplir leur travail plus efficacement. D'autre part, certaines des exigences des bibliothécaires en matière de qualité des données (pouvoir corriger les erreurs et contrôler les formes de vedettes par exemple), bien qu'elles ne soient pas partagées par les utilisateurs finaux, jouent un rôle dans la satisfaction de leurs besoins.

Comme mentionné en introduction, ce rapport a été conçu à l'intention des lecteurs cherchant à définir des exigences visant à améliorer les données de catalogue. Les recommandations ci-dessous s'adressent pareillement à ces lecteurs :

- Étudiez et comparez les investissements faits par votre bibliothèque en termes de travail bibliographique, de gestion de catalogue, de fonctionnalité de lien et de contenus d'enrichissement (tables des matières, résumés, etc.) et repensez-les le cas échéant pour mieux satisfaire les besoins des utilisateurs finaux en termes de qualité des données de catalogue.
- Faites appel à la communauté des bibliothèques et aux organismes appropriés pour savoir comment obtenir ou générer du contenu d'enrichissement (tables des matières, résumés, etc.) via l'exploration de données, l'utilisation d'API, des partenariats avec des éditeurs ou des fournisseurs ainsi que des projets de bibliothèques communs.
- Incitez les organismes appropriés à accomplir des travaux de recherche et développement pour améliorer le tri par pertinence dans les catalogues en ligne. Étudiez la faisabilité d'un redéploiement des données de classification (et des termes associés aux indices de classification) et autres données existantes pour améliorer le tri par pertinence.
- Accordez davantage d'attention aux services de fourniture de documents de la bibliothèque ainsi qu'aux éléments de données qui contribuent à ce que les utilisateurs finaux apprécient ces services.
 - Examinez la faisabilité de la fourniture de documents à domicile ou sur le lieu de travail ou envisagez des solutions plus rapides et plus pratiques de fourniture de documents physiques. Soyez disposé à changer les pratiques et les chaînes de travail ainsi que la manière dont les ressources financières et humaines de bibliothèque sont déployées à cette fin.
 - Considérez les options de prêt et d'emprunt par le biais de consortiums. Le cas échéant, soyez disposé à créer des liens entre le catalogue et des options d'achat ainsi que des documents numérisés sur demande. Envisagez de définir

une règle (par ex. : dans les 24 heures) pour la fourniture aux utilisateurs des documents qu'ils ont demandés.

- Engagez des efforts pour améliorer la gestion et l'interopérabilité des métadonnées de liaison de la bibliothèque avec des données en libre accès et sous licence.
- Envisagez d'ajouter davantage de contenus numérisés auxquels les utilisateurs finaux pourront facilement accéder à partir du catalogue via des liens, et associez-y des descriptions imprimées.
- Le cas échéant, établissez des liens entre le catalogue et des extraits ou fragments de code prenant la forme de texte ou de support.
- Examinez les modifications rédactionnelles apportées en local aux notices bibliographiques et identifiez celles qui aident véritablement les utilisateurs finaux dans leurs recherches et dans la fourniture de documents. Repensez les procédures et chaînes de travail afin de centrer l'expertise humaine sur ce qui importe le plus aux utilisateurs finaux et sur celles qui doivent être accomplies manuellement.
- Les bibliothèques ne pourront pas relever les nouveaux défis en faisant cavalier seul. Un travail de collaboration et une approche coordonnée impliquant plusieurs organismes (et même les utilisateurs finaux) sont désormais nécessaires. Comme mentionné à la section 1 du rapport final du groupe de travail de la Library of Congress, les chaînes de travail traditionnelles des bibliothèques, qui présentent des corrections identiques apportées plusieurs fois au niveau de plusieurs bibliothèques, sont coûteuses et redondantes.¹¹ Le recours aux bons mécanismes pour partager l'effort d'amélioration de la qualité des données pourrait profiter aux utilisateurs finaux tout en étant plus avantageux pour les bibliothèques.

Dans un monde de ressources humaines et financières illimitées, un programme de qualité de données destiné au catalogue en ligne d'une bibliothèque pourrait satisfaire les besoins de tous ses utilisateurs finaux ainsi que ceux de l'ensemble des bibliothécaires et du personnel. Dans un monde de ressources restreintes, les dirigeants de bibliothèque doivent faire des choix, déployer de façon créative les ressources dont ils disposent et mettre en balance des exigences de qualité antagonistes. Un programme de qualité de données qui trouve le juste milieu entre les attentes et les besoins des utilisateurs finaux et des bibliothécaires/du personnel, mais qui donne l'avantage aux désirs des premiers semble plus à même de favoriser la poursuite du développement des bibliothèques au sein des communautés d'utilisateurs finaux au service desquelles elles travaillent.

Notes

1. Hill, Janet Swan, « Is it worth it? Management decisions related to database quality », *Cataloging and Classification Quarterly* 46 (1) (2008) : 5–26.
2. Miksa, Francis L., *Charles Ammi Cutter: Nineteenth-Century Systematizer of Libraries*, (mémoire, Université de Chicago, 1974) p. 373, www.ischool.utexas.edu/~miksa/dissertation.html. Les objectifs que Cutter a établis en 1876 pour les catalogues sont cités dans l'étude détaillée de Miksa relative au rôle joué par Cutter dans la bibliothéconomie :
 - Permettre à un individu de trouver un ouvrage dont il connaît l'auteur, le titre ou le sujet.
 - Voir les documents que la bibliothèque détient pour un auteur donné, sur un sujet donné ou pour un genre de littérature donné.
 - Aider au choix d'un ouvrage en fonction de son édition (bibliographiquement) ou de son caractère (littéraire ou traitant d'un sujet particulier).
3. Pour une étude détaillée des théories actuelles et passées du catalogage, consulter *The Future of Cataloging: Insights from the Lubetzky Symposium*, 18 avril 1998, Université de Californie, Los Angeles, par Tschera Harkness Connell et Robert L. Maxwell, Chicago : American Library Association, 2000.
4. Davis, Carol C., « Results of a survey on record quality in the OCLC database », *Technical Services Quarterly* 7 (2) (1989) : 43–53.
5. IFLA Study Group on the Functional Requirements for Bibliographic Records, *Functional requirements for bibliographic records: final report*, publications UBCIM (Munich : K.G. Saur, 1998), nouvelle série, v. 19.
6. Joint Steering Committee for the Development of RDA, *Full Draft of RDA*, 2008, www.collectionscanada.gc.ca/jsc/rdafulldraft.html.
7. De Rosa, Cathy, Lorcan Dempsey et Alane Wilson, *The 2003 OCLC Environmental Scan: Pattern Recognition: A Report to the OCLC Membership* (Dublin, Ohio: OCLC Online, 2003).
8. De Rosa, Cathy, *Perceptions of Libraries and Information Resources: A Report to the OCLC Membership* (Dublin, Ohio: OCLC, 2005).
9. Case, Donald O., *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior* (San Diego, Californie: Academic Press, 2002) p. 140. Selon le « principe du moindre effort », les personnes à la recherche d'informations recourent toujours aux sources d'information les plus simples et les plus pratiques, même si d'autres sources, de meilleure qualité ou faisant davantage autorité, mais moins simples ou pratiques à utiliser, sont disponibles.
10. Byrum, John D., « Recommendations for urgently needed improvement of OPAC and the role of the National Bibliographic Agency in achieving it » (article préparé pour la 71^{ème} édition du Congrès et de l'assemblée générale de l'IFLA, Oslo, Norvège, 14 au 18 août 2005), www.ifla.org/IV/ifla71/papers/124e-Byrum.pdf.
11. Library of Congress, *On the Record: Report of the Library of Congress Working Group on the Future of Bibliographic Control*. Washington, D.C.: Library of Congress, recommandation 1.1, « Eliminate redundancies », 2008, www.loc.gov/bibliographic-future/news/lcwg-ontherecord-jan08-final.pdf.

Pour obtenir des mises à jour ou davantage d'informations sur
Catalogues en ligne : les souhaits des utilisateurs et des bibliothécaires »
veuillez vous rendre à l'adresse suivante :
www.oclc.org/reports/



Les bibliothèques du monde,
connectées.

6565 Kilgour Place
Dublin, Ohio 43017-3395 USA
1-800-848-5878 +1-614-764-6000
Télécopie +1-614-764-6096
www.oclc.org

Certifié ISO 9001

ISBN-10: 1-55653-418-3
ISBN: 978-1-55653-418-8

213724CFB 0909, OCLC