



L'Ecart entre les usagers et le catalogage

Description et analyse d'une enquête de données dans les Bibliothèques académiques chinoises

Zhai Xiaojuan

&

Nie Na

Bibliothèque de l'Université de Nanjing
Nanjing, Chine

Translated by:

*Maryvonne Mavroukakis
Library of Congress
Washington DC, USA*

Meeting:

80 — Inspired moments in cataloguing — Cataloguing

Résumé :

Le but de cette étude était d'examiner l'écart entre les usagers et le catalogage du point de vue des usagers. Une enquête sous forme de questionnaire fut menée au sein de la Bibliothèque universitaire de Nanjing en Chine. Les résultats de l'enquête démontrent les expériences de l'utilisateur quant à la recherche dans l'OPAC, et trouver des livres sur des rayons à accès libre, ainsi comment volontiers les usagers sont intéressés à améliorer le catalogue. L'analyse des données indique qu'il y a des problèmes quant au catalogage descriptif, aux vedettes-matière et à la classification. L'évaluation des usagers ne peut affecter le processus de catalogage, ce qui est absolument nécessaire pour le contrôle du catalogue. En revanche, les usagers veulent participer aux services de bibliothèque, mais des barrières entre les usagers et le catalogage se dressent, car le système de l'architecture orientée du Système intégré de bibliothèque actuel (ILS) empêche les usagers et le catalogage de coopérer. La solution fondamentale est de transformer l'ILS à travers une architecture orientée vers l'utilisateur. Cette étude explore une tentative expérimentale afin d'établir un modèle de plateforme ouverte de catalogage.

1. Introduction

En tant qu'une des opérations durant le cours des opérations de bibliothèque, les usagers ne font pas directement face au catalogage. Mais la qualité du catalogue est un facteur important qui affecte l'expérience de l'utilisateur. La classification détermine les sujets d'un livre, ce qui est la base-même du catalogue topographique. Les usagers trouvent les livres grâce au support de la classification. Le catalogage descriptif et la vedette-matière aident les usagers à rechercher des livres dans l'OPAC (Catalogue D'accès Public En Ligne). Le Taux de Précision ainsi que le Taux de rappel de l'OPAC sont liés au catalogage, qui ont une profonde influence sur l'efficacité de la recherche. Le catalogage est le lien qui unit les usagers aux livres.

Il existe plusieurs études qui portent leur intérêt sur les usagers de bibliothèque. Madison, par exemple, désigne le contenu digital avec focus sur l'utilisateur, basé sur le cadre des FRBR (Conditions Fonctionnelles pour les Notices Bibliographiques).¹¹ Les FRBR servent d'outil très utile pour la construction de l'accès élargi et du système de contenu, aidant les usagers à trouver, identifier, choisir et obtenir des ressources. Westrum établit des composites afin de fournir de meilleurs services aux usagers. Elle affirme que la clé du futur du catalogue de bibliothèque est sa transparence.¹² Rolla compare les fiches fournies par les usagers avec les vedettes-matière. Il remarque que catalogueurs et usagers approchent ces moyens de description d'une façon très différente.¹³ Dezelar-Tiedman compare les fiches des usagers avec les vocabulaires contrôlés, and remarque que les fiches personnalisées sont plus flexibles que les vocabulaires contrôlés, et sont très utiles pour faciliter l'accès aux collections d'une bibliothèque.¹⁴ Chen utilise un blog ainsi que des outils Web2.0 afin de mettre en valeur les activités de la section de catalogage. Il suggère que la demande de l'utilisateur pour la convergence de l'organisation bibliographique et la nouvelle infrastructure du web sont en train de modifier le futur des services de bibliothèque.¹⁵

Toutes les recherches mentionnées ci-dessus émanent de la perspective du bibliothécaire. Elles prennent des séries de mouvements afin de satisfaire la demande de l'utilisateur. Cependant, nos usagers pensent-ils exactement de la même manière que les bibliothécaires? Le catalogage se met-il au besoin de son utilisation d'une manière satisfaisante? Que pensent les usagers du catalogage? Qu'attendent-ils de lui? Dans le but de répondre à ces questions, cette étude adresse la perspective de l'utilisateur. Elle établit un questionnaire d'enquête afin de décrire le rapport entre usagers et catalogage dans la tête de l'utilisateur. Avant cette recherche, plusieurs articles avaient été fait l'objet d'une enquête parmi les usagers. Kathryn avait décrit une enquête portant sur l'influence du programme de Catalogage en Cours de Publication (CIP) sur dans les bibliothèques américaines en 1982. L'usage élevé du CIP dans le but de catalogage, moyen pour ce qui est des questions d'acquisitions, et bas pour les services publics y avaient été reportés.¹⁶ L'enquête de Martin accédait à l'intérieur de l'OPAC en 2007. Il mettait en discussion le mouvement du catalogage de l'Université du Michigan et analysait le coût/bénéfice de l'effort fourni pour cataloguer les nouveaux matériaux d'une collection en relation avec le bénéfice fourni par le catalogage aux usagers d'une bibliothèque.¹⁷ Hider met l'emphasis sur la recherche dans l'OPAC, en 2008. L'enquête révèle que, plutôt que de se contenter de moins, les usagers

veulent plus de données bibliographiques, y compris plus de détails de contenu et d'éléments supplémentaires.¹⁸ Fatima compare les usagers de deux régions différentes en Inde, en 2011.¹⁹ Liao présente une étude comparative des besoins d'information et l'attitude de ceux en soif d'information parmi les étudiants diplômés étrangers et les étudiants diplômés américains, en 2007.²⁰

Les différences marquantes de cette étude sont telles que:

- Elle rassemble des données d'usagers de bibliothèques chinoises. Les enquêtes menées auparavant portaient surtout sur l'Amérique ou l'Europe. Quelques articles examinent les usagers de l'Inde, des Philippines, etc. Les études portant sur la Chine sont très rares. La Chine est un pays avec une grande population. Il y a un très grand nombre de gens qui lisent. Les caractéristiques uniques des usagers de bibliothèques chinoises ont donc une très grande valeur de recherche.
- Elle se concentre sur la bibliothèque académique universitaire. Il existe plusieurs sortes de bibliothèques: nationales, communautaires, universitaires, scolaires, etc. Différentes bibliothèques servent différents usagers, et leurs besoins varient d'une façon radicale. Cette étude garde un œil très serré sur les usagers de bibliothèques universitaires. La plupart d'entre eux consiste en professeurs en fonction, et étudiants diplômés engagés dans la recherche.
- Les données de l'enquête qui furent examinées, furent assemblées entre le 28 octobre et le 31 décembre 2011. Sauf en ce qui concerne l'article sur l'enquête indienne, les enquêtes mentionnées ci-dessus furent toutes menées il y a plusieurs années. Depuis, grâce au développement rapide de la technologie de l'Internet, le mode de vie a rapidement été transformé. Dans ce cas, le besoin de l'utilisateur change jour après jour. Cette étude présente les dernières données de description et d'analyse.
- Cette communication explore une nouvelle formule, qui consiste à prendre en compte la quantité annuelle de livres lus par un usager, afin de la distinguer de celle des usagers en général. Comme il est montré dans l'analyse des données, il est prouvé que cette nouvelle mesure a plus de valeur de référence que d'autres.
- Le but de cette étude est d'examiner l'efficacité du catalogage selon l'expérience de l'utilisateur. Elle évalue l'aide du catalogage à trouver, identifier et choisir les collections des bibliothèques, non seulement dans l'OPAC, mais aussi sur les rayons à libre accès. En outre, l'étude traite des aspirations des usagers, et de leur enthousiasme à vouloir améliorer le catalogue.

En ce qui concerne le rapport entre usagers et catalogage, il faut noter trois points principaux. Cela forme le début de l'étude, base sur laquelle le questionnaire est construit.

Trois points principaux

(1) Chercher des collections d'une bibliothèque dans l'OPAC, basées sur le catalogage descriptif et le catalogage par matières. L'état complet et la précision du retrait d'information affectent sérieusement l'expérience de l'utilisateur. Plusieurs questions en ce qui concerne la recherche dans l'OPAC seront adressées dans le questionnaire.

(2) Trouver des livres sur les rayons à accès libre grâce à la classification. Le catalogue topographique a lien proche avec la classification. La cote d'un livre administrée durant le catalogage, détermine le rangement du livre. Les avantages et efficacité qui permettent de trouver un livre grâce à la Classification chinoise des bibliothèques, est le second point que nous voulons discuter avec nos usagers.

(3) En tant que méthodes supplémentaires de catalogage traditionnel, le catalogage des wikis, la fiche personnalisée, et autres applications Web2.0 peuvent être utiles. L'enquête porte sur le fait que les usagers veulent absolument contribuer au catalogue. De plus, qu'attendent-ils du catalogage autrement qu'un outil pour trouver et rechercher des ressources.

2. Méthodes

2.1 Echantillon

Les données datent d'une enquête sur 1,362 usagers chinois de bibliothèques, la plupart d'entre eux étant soit professeurs, soit étudiants de l'Université de Nanjing. Cette université est une des plus célèbres universités académiques, et placée cinquième en Chine. Elle possède une longue histoire. Cette année (2012) on célèbre le 110ème anniversaire de sa fondation. L'Université de Nanjing enseigne les sujets allant des sciences, aux sciences sociales et sciences humaines, ce qui donne un avantage à l'enquête car cela permet de rassembler des données sur des usagers étudiant des champs d'études variés. On y trouve des non-diplômés, des diplômés, des candidats au doctorat, des professeurs en possession du doctorat en service, de tous les groupes d'âge, ce qui assure la diversité de l'échantillon.

Pour des raisons pratiques et économiques, le rassemblement des données a eu lieu principalement à l'Université de Nanjing. Selon les caractéristiques de l'Université mentionnées ci-dessus, nous sommes certains que ceux qui ont répondu à l'enquête forment un échantillon représentatif des usagers universitaires en Chine.

Restrictions de l'enquête: Puisque l'enquête porte sur une bibliothèque universitaire, le résultat exclut les usagers d'établissements à orientation professionnelle, qui sont probablement plus portés sur des publications de formation professionnelle.

2.2 Rassemblement de données

Afin de prendre en compte les différences des usagers par groupes d'âge, champs d'études, et modes d'utilisation du catalogue, les questionnaires sont distribués de plusieurs manières.

Pour les usagers du catalogue qui sont sur place, une enquête en ligne est présentée via la page d'accueil de la bibliothèque, Campus BBS, ainsi que sur plusieurs réseaux de services sociaux tels que SinaWeibo, Tencent Weibo, etc., push-mails sont étudiés afin d'assembler des informations provenant de professeurs qui ont été auparavant contactés

par des bibliothécaires. 583 résultats ont été ainsi obtenus.

Des questionnaires imprimés ont été distribués pour les usagers ayant l'habitude de lire dans la bibliothèque, la plupart consistant d'étudiants non-encore diplômés préparant l'Examen National pour L'Entrée au Diplôme. Trois cent personnes ont répondu au hasard et personne n'a refusé de répondre aux questions de l'enquête. Ceci provoqua un taux encourageant de réponse de 100%.

Pour les usagers absents, un questionnaire imprimé est distribué durant des conférences sur l'utilisation des ressources, dans plusieurs départements. Un total de 300 questionnaires a été distribué, pour un taux de réponse de 67%.

Un festival de lecture d'une semaine se tient chaque année à l'Université de Nanjing. Les usagers intéressés à la lecture et aux services de bibliothèque furent interviewés durant le festival. Outre les sujets du questionnaire, les usagers partagent leurs idées sur ce qu'ils pensent des services de la bibliothèque avec les personnes menant les interviews. Au total, 278 individus furent interrogés.

Pour des raisons de commodité de l'analyse des données, les questionnaires imprimés sont manuellement entrés dans l'enquête en ligne après l'interview. Un total de 1,362 résultats furent assemblés. Le taux total de réponse fut de 76%.

3. Résultats

3.1 Vue d'ensemble

Selon les résultats d'enquête, les caractéristiques de base d'un usager de bibliothèque sont exposés dans le Tableau 1.

Caractéristiques	Usagers de bibliothèques (%)
Groupe d'âge par ans	
<=25	66.59
25-30	24.45
30-40	6.68
>40	2.28
Total	100.00
Sexe	
Hommes	43.47
Femmes	56.02
Non reporté	0.51
Total	100.00
Identité	
Etudiants non diplômés	27.97
Etudiants diplômés	53.74
Candidats au doctorate	12.56
Professeurs	5.72
Total	100.00
Champ d'étude	
Sciences	40.6
Sciences sociales	33.99
Humanités	25.4
Total	100.00
Quantité annuelle de lecture	
<10	18.43
10-50	61.38
>50	20.19
Total	100.00

L'âge des usagers variait de 18 à 55 ans. Mais les deux-tiers (66.59%) avaient moins de 25 ans. Près d'un quart avaient au-dessus de 25 ans et moins de 30 ans. Seulement environ 10 % des usagers avaient plus de 30 ans. 56.02% des usagers étaient des femmes et

43.47% étaient des hommes. 0.51% de ceux qui ont répondu n'ont pas rempli les options de sexe.

53.74% des usagers étaient des étudiants diplômés. Les non-diplômés constituaient plus du quart (27.97%). Cela suggérait que la plupart des usagers qui se retrouvaient à la bibliothèque let au campus était des étudiants, la plupart âgés de moins de 30 ans. Les candidats au doctorat et les professeurs ne fréquentaient que rarement la bibliothèque et communiquaient rarement sur le web. Les quelques professeurs acceptant de remplir l'enquête étaient ceux qui entretenaient des rapports étroits avec les bibliothécaires par courriel. Ils étaient impliqué dans les changements les plus récents concernant les ressources de la bibliothèque et leurs services.

Plus des deux-cinquièmes étaient des usagers étudiant les sciences, et la plupart étaient intéressés à remplir le questionnaire en ligne. Par contre, les usagers des Sciences sociales et Humanités qui préféraient lie dans les couloirs de la bibliothèque, avaient tendance à accepter de répondre au questionnaire face à face. 33.99% de ceux qui ont répondu étudiaient les Sciences sociales, tandis que 25.5% étudiaient les Humanités.

Dans le but de mettre l'emphase sur les usagers qui lisaient réellement, une autre mesure fut introduite comme facteur. Elle consistait à mesurer la quantité annuelle de lecture, ce qui pouvait aider les chercheurs à distinguer l'utilisateur ne lisant qu'un livre des usagers généraux. Plus de 80% (61.38%+20.19%) des usagers avaient lu plus de dix livres par an. Un-quart de toutes les personnes interrogées lisaient plus de cinquante livres par an.

Tableau 2

Identité	Quantité annuelle de lecture		
	<=10(%)	10~50(%)	>=50(%)
Etudiants non diplômés	18.64	66.40	14.96
Etudiants diplômés	19.95	61.48	18.58
Candidats au doctorate	11.70	50.88	37.43
Professeurs	17.95	58.97	23.08

Dans le Tableau 2, les usagers sont groupés par identité. Les résultats montrent les nombres différents de livres lus parmi les sortes différentes d'usagers. Plus de 80 % de personnes interrogées ont signalé qu'elles lisaient plus de 10 livres en moyenne par an. Cette sorte d'utilisateur était supposée être intéressée par les livres. Dans chaque groupe, les pourcentages d'usagers qui s'intéressent aux livres étaient très proches, par exemple 81.36%, 80.05%, 88.3%, et 82.05%. Cela suggérait que la proportion d'usagers qui lisent était à peu près la même, bien qu'ils soient professeurs ou étudiants. Seulement, parmi les candidats au doctorat, pouvait-on remarquer un pourcentage un peu plus élevé (88.3%). Comme les candidats au doctorat forment un groupe spécial se consacrant à la préparation de leur thèse, il est raisonnable d'assumer qu'ils lisent plus que les autres usagers. Les résultats de l'enquête indiquaient que les habitudes de lecture et l'identité des usagers n'avaient pas forcément de rapport. Les usagers qui étaient intéressés aux livres étaient

ceux qui étaient censés fréquenter les bibliothèques et utiliser les outils de bibliothèques plus souvent. Ils formaient le groupe d'utilisateurs qui valait la peine d'être examinés. Leurs conseils auraient une plus forte valeur de référence. Et donc dans le but de marquer cette distinction pour les utilisateurs intéressés aux livres, cette communication explore le nombre de livres lus par an, comme facteur principal, autre que celui de l'identité.

3.2 Efficacité de la recherche dans l'OPAC

Chercher dans l'OPAC constitue l'accès principal pour trouver et sélectionner les collections d'une bibliothèque. La totalité et précision de la recherche d'information ont une grande influence sur les expériences de recherche, et constituent les mesures les plus importantes de l'efficacité de la recherche. Les termes employés pour la recherche incluent le titre, les auteurs, les termes de matière, etc., et sont fournis par les bibliothécaires au moyen du catalogage descriptif et de l'analyse documentaire. Le rappel et taux de précision sont très influencés par le catalogage. Dans ce cas, le catalogage interfère avec la recherche et les expériences de l'utilisateur. Il revient toujours au catalogueur d'être responsable de l'amélioration de la qualité de la description et des vedettes-matière. Des données furent rassemblées afin de décrire l'efficacité de la recherche dans l'OPAC à la Bibliothèque universitaire de Nanjing, du point de vue des utilisateurs. L'efficacité de la recherche dans l'OPAC est une question à choix multiples.

Tableau 3

Quantité annuelle de lecture	Etat complet de la recherche (%)	Exactitude de la Recherche (%)	L'efficacité parfaite (%)
<=10	29.48	72.91	15.94
10~50	26.07	71.89	15.55
>=50	20.73	72.73	13.82

Le Tableau 3 montre le résultat des utilisateurs par nombre de volumes lus. Les différences parmi les groupes de lecture étaient considérables. En ce qui concerne la totalité de la recherche, les données diminuèrent de 29.48% à 20.73%, selon le nombre de livres lus. Plus les utilisateurs lisaient, plus ils rencontraient des problèmes quant à la totalité de la recherche d'information. Les résultats indiquaient que les personnes interrogées n'étaient pas satisfaites de l'exactitude de la recherche en général. Pendant l'interrogation, certaines d'entre elles revendiquaient le fait que le résultat ne pouvait couvrir complètement tous les livres qui devaient s'y trouver. Il se trouvait toujours des livres que la bibliothèque avait achetés qui ne pouvaient pas être localisés dans l'OPAC.

L'exactitude de la recherche fut décrite de la même manière par les différents groupes de lecteurs. Le pourcentage était d'un peu plus de 70% (72.91%, 71.89%, et 72.73%) pour les utilisateurs qui étaient satisfaits de leur recherche d'information. Les données montraient que le taux de précision de l'OPAC était convenable, ce qui veut dire, qu'il y avait peu de résultats pertinents présentés quand on cherchait dans l'OPAC.

L'efficacité parfaite signifiait qu'il n'y avait pas de problèmes quant à la totalité et l'exactitude de la recherche d'information. Les pourcentages d'utilisateurs qui prétendaient à l'exactitude parfaite durant la recherche diminuaient selon le nombre de livres lus. Un peu plus de 15% des utilisateurs lisant moins de 50 livres par an se déclaraient satisfaits de l'OPAC, contre 13% de ceux qui lisaient plus de 50 livres par an.. En général, la plupart des utilisateurs pensaient que chercher dans l'OPAC était cause à problèmes. Cela suggérait qu'il était urgent d'améliorer la qualité du catalogage et des vedettes-matière, afin de développer l'efficacité de recherche de l'OPAC.

Tableau 4

Identité	Etat complet de la recherché (%)	Exactitude de la recherché (%)	L'efficacité parfaite (%)
Etudiants non diplômés	25.72	73.49	17.85
Etudiants diplômés	25.55	71.17	14.21
Candidats au doctorate	24.56	74.85	12.87
Professeurs	39.78	75.27	15.05

Les résultats sont aussi groupés par identité d'utilisateur, comme le montre le Tableau 4. Différents de ceux du Tableau 3, il n'y avait pas de changement important par rapport avec l'identité de l'utilisateur. Les pourcentages de totalité, de 25%, étaient presque les mêmes parmi les non-diplômés, les diplômés et les candidats au doctorat, Les professeurs revendiquaient évidemment de plus hauts chiffres. Puisque les professeurs interrogés étaient ceux qui avaient généralement des contacts avec les bibliothécaires, ils étaient censés être familiarisés avec la recherche dans l'OPAC et les services de bibliothèque. En conséquence, il pouvait y avoir une tendance de satisfaction prédéterminée parmi les professeurs. L'exactitude de la recherche était déclarée être un peu plus de 70% parmi les différents groupes. Il n'y avait pas de différences marquantes entre chaque groupe. Les pourcentages des utilisateurs qui prétendaient avoir une efficacité parfaite diminuaient selon leur identité, sauf que la proportion des professeurs était un peu plus haute car la raison était la même qu'auparavant. Si on compare les résultats exposés dans les Tableaux 3 et 4, il semblerait que les données groupées par identité des utilisateurs ne changeaient pas d'une façon régulière comme celles des données groupées selon le nombre de livres lus. Le nombre de livres lus semblait être un facteur plus raisonnable que l'identité pour mesurer les utilisateurs. Les données donc dans cette communication sont catégorisées par le nombre de livres lus par les utilisateurs.

3.3 Repérage des livres sur les rayons à libre accès

Le repérage des livres sur des rayons à libre accès est la manière dont les utilisateurs peuvent obtenir la version imprimée des collections d'une bibliothèque. Le rangement des livres sur les rayons est organisé principalement selon la classification. A la Bibliothèque

universitaire de Nanjing, la Classification chinoise des bibliothèques est la règle de base de rangement, et est aussi très populaire dans les bibliothèques académiques en Chine. Les questions furent élaborées afin de rassembler des informations de la part des usagers.

- La première question invitait des commentaires généraux sur l'avantage de trouver des livres.
- La deuxième question portait sur le maximum de temps pour un usager de trouver un livre.
- La troisième question portait sur la raison pour laquelle un usager ne trouvait pas un livre

Tableau 5

Quantité annuelle de lecture	Avantage pratique de trouver des livres (%)	Maximum de temps pour trouver un livre (%)			Échec à trouver un livre (%)		
	Oui	1-5min	5-10min	>10min	Usuel	Occasionnel	Jamais
<=10	37.45	11.16	41.43	47.41	21.51	66.14	12.35
10~50	40.07	9.93	33.85	56.22	26.20	65.19	8.61
>=50	45.45	13.09	28.00	58.91	32.36	62.91	4.73

Le Tableau 5 montre que près de 50 % (45.45%) des usagers qui lisent plus de 50 livres par an affirment qu'il est très commode de trouver des livres sur des rayons à libre accès, contre moins de 40% des usagers lisant moins de 50 livres par an. Ceux qui lisaient plus de 50 livres étaient censés très bien connaître le Système chinois de classification des bibliothèques. Les résultats indiquaient que plus un usager lisait, plus la classification lui paraissait facile. Les pourcentages augmentaient parfaitement avec le nombre de livres lus.

Au contraire, moins un usager lisait, plus il passait de temps à chercher un livre. Parmi les usagers lisant plus de 50 livres par an, 58.91% affirment qu'ils n'ont jamais passé plus de 10 minutes pour trouver un livre, ce qui n'était pas le cas pour 47.41% des usagers qui lisaient moins de 10 livres par an. Même s'ils étaient un soit peu familiers, cela n'aidait pas plus les usagers à réduire le temps passé à trouver des livres, et suggérait donc que les livres n'étaient pas aussi bien classés qu'il semblait, ou qu'il y avait des problèmes de rangement.

Il était intéressant de noter que le pourcentage des usagers qui pouvaient trouver les livres en 5 minutes variait selon les groupes de lecteurs. Parmi les lecteurs de moins de 10 livres, il était de 11.16%, tandis qu'il était de 9.93% parmi les lecteurs de 10 à 50 livres, et de 13.09% parmi ceux de plus de 50 livres, qui prétendaient trouver les livres très vite. Les résultats indiquent que l'effet du rangement soutenu par la classification variait selon les besoins des différents usagers. Ceux qui lisaient moins de 10 livres par an ne venaient que quelques fois chercher des livres sur des rayons à libre accès ; 11.16% parmi eux y arrivaient en 5 minutes. Cette sorte de personnes, quand interrogées, affirmaient que la plupart des

livres qu'ils lisaient étaient des manuels, des matériaux de référence pour les examens ou des livres concernant leur spécialité. Les données suggèrent que l'efficacité de la classification pour cette sorte de manuels de base professionnels était meilleure que celle des livres que l'utilisateur empruntait à des fins plus académiques. Les usagers lisant plus de 10 livres par an passent du temps à chercher des livres selon leur familiarité avec la classification. Les lecteurs de plus de 50 livres passaient évidemment moins de temps à trouver des livres de base que les usagers qui lisaient moins de 50 livres par an.

La probabilité d'échec à trouver des livres augmentait avec le nombre de livres lus. Le plus de livres souhaités par un usager, le plus de chance ils échouaient à les obtenir. 32.36% des lecteurs lisant plus de 50 livres par an prétendaient qu'ils échouaient habituellement, tandis que 4.73% parmi eux, n'avaient jamais rencontré cette situation. La possibilité d'échec diminuait parmi ceux qui lisaient le moins. Et l'échec provenait de problèmes de catalogue topographique. Mais le catalogue topographique est contrôlé par la classification. C'est la cote qui détermine sur quel rayon un livre est rangé. Donc la raison fondamentale d'échec pour les usagers à trouver un livre semble être la classification.

3.4 Le désir de participation de l'utilisateur

Puisqu'il existe des problèmes de catalogage, vedettes-matière et classification qui causent une recherche déficiente dans l'OPAC et affecte l'expérience des usagers à trouver des livres sur des rayons à libre accès, même avec des fiches bibliographiques. Il serait intéressant d'étudier ce qu'ils aimeraient pouvoir faire.. L'enquête invitait les personnes interrogées à décrire ce qu'ils font après avoir échoué à trouver des livres à la bibliothèque.

Tableau 6

Quantité annuelle de lecture	Emprunt d'amis (%)	Autre bibliothèques (%)	Moteur de recherché (%)	Site Web de critique de livres (%)	Librairie en ligne (%)
<=10	11.68	3.78	53.96	32.32	4.82
10~50	8.90	3.38	53.77	74.99	25.00
>=50	5.82	4.11	56.73	72.36	43.18

Le questionnaire citait cinq façons d'obtenir des livres grâce à des méthodes supplémentaires (voir Tableau 6). Emprunter des livres à des amis ne constitue absolument pas un moyen d'obtenir des livres. Parmi ceux qui lisaient moins de 10 livres par an, on remarquait un pourcentage un peu plus élevé, de 11.68%. Quand la quantité de livres lus augmentait, le pourcentage diminuait. Faire une demande de prêt inter-bibliothèques n'était pas non plus une méthode à laquelle les usagers étaient habitués. Les pourcentages parmi tous les types d'utilisateurs interrogés étaient de moins de 5%, même si les usagers qui lisaient le plus avaient tendance à emprunter des livres d'autres bibliothèques un peu plus fréquemment.

Le moteur de recherche, comme on l'attendait était un des choix les plus populaires

parmi les personnes interrogées. Plus de 50 % des usagers signalaient le moteur de recherche comme accès principal pour trouver des livres. Certains d’entre eux affirmaient qu’ils se tournaient vers un moteur de recherche avant même de chercher dans l’OPAC.

Mais surtout les résultats de l’enquête indiquaient qu’un site web de critiques de livres était aussi considéré comme accès principal pour trouver des livres. La proportion était de 32.32% parmi les usagers lisant moins de 10 livres, de 74.99% parmi ceux qui lisaient entre 10 et 50 livres, et de 72.36% parmi ceux qui lisaient plus de 50 livres. Cela indiquait que les usagers lisant le plus choisissaient cette option plus qu’un moteur de recherche. En Chine, Doban Books²¹ est l’un des sites web de critique de livres les plus populaires. Les termes de livres sur ce site web sont fournis par des visiteurs du web selon une approche de Web2.0. Il présente des notices de critiques de livres, des labels, des recommandations selon l’intérêt des usagers, et même sa propre classification. De plus, Doban Books suggère différentes manières d’obtenir des livres. Il possède une page web spéciale qui indique “Où acheter?” qui relie plusieurs librairies en ligne, et “Où emprunter?” qui relie plusieurs bibliothèques locales afin d’aider au prêt inter-bibliothèques. Comme le dit Yang Xin, un candidat au Doctorat, du Département des Arts libéraux, âgé de 32 ans, “Doban Books” m’aide à identifier les livres dont j’ai vraiment besoin, mais aussi à les localiser et les obtenir.”

La librairie en ligne, comme méthode supplémentaire pour obtenir des livres fut acclamée par les grands usagers. Parmi eux, 43.18%, avaient tendance d’acheter un livre quand il n’était pas disponible en bibliothèque, tandis que les usagers interrogés qui lisaient moins, manquaient d’enthousiasme à propos des librairies en ligne.

Les données exposées dans le Tableau 6 indiquent que les bibliothèques perdent leurs usagers. Ils se tournent vers l’Internet quand ils ne peuvent trouver les livres en bibliothèque. Cependant la crise est aussi une bonne occasion pour les bibliothèques de se transformer. Mais les enquêteurs sont intéressés de savoir si ce changement causera le retour des usagers et s’ils s’uniront pour agir? Le Tableau 7 présente les résultats de l’enquête..

Tableau 7

Quantité annuelle de lecture	Catalogage Wiki	Étiquette	Critique de livre	Fiche de lecture	Partage avec Internet	Connecter avec une librairie en lignes
<=10	79.68	40.24	47.81	43.82	35.46	20.32
10~50	82.66	32.18	53.95	52.15	27.15	27.99
>=50	85.82	36.00	56.73	55.64	27.64	30.18

La plupart des personnes interrogées voulaient effectuer un catalogage des wikis sur le site web de la bibliothèque. Plus de 80 % des usagers qui lisaient beaucoup l’indiquaient. Même parmi les usagers qui lisaient moins, 79.68 % étaient d’accord pour participer au catalogage.

Le taggage constitue une autre application typique Web2.0 qui aide les usagers à identifier les livres. Plus de 30% des personnes interrogées voulaient ajouter des étiquettes personnalisées dans l’OPAC. Les besoins d’étiquetage étaient plus particulièrement élevés

parmi les usagers qui lisent moins de 10 livres par an (40.24%).

La critique des livres est très populaire sur le site web Web2.0, mais elle n'est pas régulièrement utilisée par les bibliothèques. Les besoins des usagers étaient importants comme le montrent le Tableau 7. Environ 50% d'entre eux exprimaient qu'ils voudraient pouvoir consulter la critique des livres sur le site web de la bibliothèque. Les besoins augmentaient avec la quantité de livres lus.

L'option de "Lire le livre" signifiait pouvoir enregistrer les livres qu'un usager avait lus, ou était en train de lire, ou désireux de lire. Les pourcentages étaient aussi considérables. Plus de 50% des usagers qui aimaient lire avaient besoin d'enregistrer ce qu'ils lisaient. Même parmi ceux qui étaient moins intéressés à lire, 43.82% d'entre eux avaient cette sorte de besoin.

Le besoin de partager l'information du livre avec l'Internet ne variait pas régulièrement. Les données étaient d'environ 30%. La connexion avec une librairie en ligne constitue un moyen supplémentaire d'obtenir des livres quand il n'est pas possible de les obtenir en bibliothèque. Les demandes sont rapportées différemment par les groupes de lectures. Parmi ceux qui lisent moins de 10 livres par an, il était de 20.32%; parmi ceux qui lisaient entre 10 et 50 livres par an, il était de 27.99%; et de 30.18% parmi ceux qui lisaient plus de 50 livres par an. Les usagers lisant beaucoup dépensaient aussi beaucoup plus en livres que les autres.

Les données exposées dans le Tableau 7 indiquent que les usagers étaient désireux à contribuer aux collections de la bibliothèque. Ils étaient enthousiastes envers le catalogage des wikis, les tags, la critique des livres et le partage de l'information des livres avec l'Internet. Ils considèrent que c'est une très bonne fondation sur laquelle les bibliothécaires peuvent améliorer leurs services envers les usagers.

4. Discussion

Comme il est mentionné dans *l'Introduction*, le catalogage est un lien puissant reliant les usagers et les livres. C'est une des opérations effectuées durant le déroulement du travail de bibliothèque. Bien que les usagers ne soient pas directement confrontés au catalogage, il affecte d'une manière substantielle l'expérience des usagers. Cette étude concernait les résultats d'une enquête récente menée parmi les usagers de la Bibliothèque de l'Université de Nanjing, afin d'explorer la façon dont les usagers cherchent et trouvent des livres, de leurs perspectives. Plusieurs conclusions émergent de cette analyse, dont chacune sera discutée à son tour.

Premièrement, comme on l'attendait, l'efficacité de la recherche dans l'OPAC rapportée par les usagers, n'était pas satisfaisante. Moins de 30% des personnes interrogées affirmaient que leur retrait était incomplet. Les pourcentages déclinaient de 29.48% à 20.73% plus la quantité de livres lus augmentait. Les résultats de l'exactitude de la recherche étaient bien meilleurs. Plus de 70% de tous les usagers pensaient que le taux de précision était correct. Il n'y avait pas de différence importante entre chaque groupe de lecture. Les pourcentages de *parfaite efficacité* diminuaient selon la quantité de lecture. Le plus de livres lus, le moins satisfaits les usagers l'étaient avec la recherche dans l'OPAC.

Les termes de recherche sont fournis par les bibliothécaires grâce au catalogage

descriptif et aux vedettes-matière. Le taux de précision est satisfaisant quand les termes de description sont très utiles. Comme nous le savons tous, une grande attention est portée au format standard de description par les catalogueurs des bibliothèques académiques chinoises. Les problèmes qui se trouvent dans les taux de renvoi sont probablement associés aux vedettes-matière, qui sont moins étudiées. Il y a toujours des livres qui ne sont pas localisés pendant les recherches; les raisons étant causées par des problèmes de vedettes-matière sont dues d'abord aux longues habitudes de travail des catalogueurs. Ils sont habitués à porter plus d'importance sur la description que sur les vedettes-matière. Les vedettes-matière fournies par les catalogueurs sont précises, mais pas assez complètes pour décrire les livres. La seconde raison est que de nouveaux mots de vocabulaire émergent rapidement, spécialement en ce qui concerne les nouvelles expressions ayant à voir avec l'Internet. Le pouvoir de connaissance des bibliothécaires ne peut garder le pas avec le changement rapide. Ce qui fait que les nuances des livres ne peuvent totalement présenter ces nouveaux sujets adressés par des catalogueurs.

Deuxièmement, trouver les livres sur des rayons à accès libre était considéré comme étant pratique en général par toutes sortes d'usagers. Près de 50% de grands usagers, qui étaient plus familiers avec la classification que les autres, en étaient convaincus. Mais en même temps, environ 50% d'usagers ont rarement pris plus de 10 minutes pour trouver un livre. Il est difficile de trouver des livres dans le catalogue topographique actuel chinois basé sur le Système chinois de bibliothèque de classification, principalement les livres qui résultent de demandes exigeantes provenant d'usagers qui lisent beaucoup. Le plus de livres les usagers voulaient obtenir, le plus de chance ils avaient de ne pouvoir les trouver, et cela pour 32.36% parmi les usagers qui lisaient plus de 50 livres par an.

Le catalogue topographique est déterminé par la classification, C'est la cote qui décide sur quel rayon un livre est placé. Les résultats de l'enquête indiquent que la classification a besoin d'être raffinée. Ces dernières années, le développement des matières dans diverses disciplines a montré un caractère diversifié. Le nombre de livres interdisciplinaires a augmenté. Il est devenu de plus en plus difficile de décider quels sujets appartiennent à un livre. D'autre part, un bibliothécaire avec un savoir de base limité est incapable de classer tous les livres professionnels sur un champ spécialisé. De plus, il n'y a pas de commentaires de la part des usagers qui permettent de modifier la classification. Les bibliothécaires ne sont pas censés revenir en arrière quand la classification est terminée. Une fois qu'un indice de classification erroné est attribué à un livre, il deviendra un livre "mort", à jamais introuvable. C'est une énorme dépense de ressources.

Troisièmement, puisque les usagers ne sont pas satisfaits des services fournis par les bibliothèques, ils se tournent vers les sites web publics. Selon plus de la moitié des usagers, l'engin de recherche est l'accès usuel aux ressources. Le site web de critique des livres est un autre moyen populaire supplémentaire pour trouver des livres pour selon plus de 70% des usagers qui sont intéressés à la lecture. Sur l'Internet, l'engin de recherche, le site web de critique littéraire, et la librairie en ligne sont prochement associés pour aider les usagers à découvrir des ressources. L'approche Web2.0 est fréquemment utilisée comme méthode pour améliorer l'expérience des usagers par contrôle de leur réaction et leur participation. Les problèmes existant dans l'OPAC, concernant la recherche et la classification des

bibliothèques sont tous résolus par les services web publics. Trouver, choisir, identifier et obtenir des livres paraît être facile sur l'Internet.

Mais la bibliothèque est l'endroit original où et avec laquelle les usagers commencent leur activité académique. Si les bibliothèques ont tendance à se modifier, les usagers veulent y revenir et y contribuer, comme le montrent les résultats de l'enquête. Environ 80% des usagers expriment qu'ils voudraient modifier les termes de livres du catalogage des wikis. Environ 50% de toutes les personnes interrogées voudraient pouvoir lire la critique des livres dans l'OPAC. Près de 40% furent tentées d'ajouter une étiquette. Et toutes sortes d'usagers ont exprimé qu'ils attendaient de partager l'information entre la bibliothèque et l'Internet.

L'analyse des données indique qu'il y a exactement un écart entre les usagers et le catalogage. Les commentaires des usagers ne peuvent affecter le procédé de catalogage, qui est vraiment demandé pour le contrôle du catalogage. En revanche, les usagers veulent participer aux services de bibliothèque. Alors, la question devient: Pourquoi les bibliothécaires n'ont-ils pas en sorte de briser les barrières pour arriver à une situation où personne ne soit perdant? Basé sur une étude intensive, on a remarqué que c'est le procédé de dessin du Système Intégré de Bibliothèque (ILS) qui empêche la coopération entre les usagers et le catalogage. Puisque le Système Intégré de Bibliothèque (ILS) actuel en place à la Bibliothèque universitaire de Nanjing est un système adapté aux travaux, comme dans presque toutes les bibliothèques académiques chinoises, le déroulement des opérations est le lien le plus important et ne peut être interrompu. Le catalogage est une des opérations de bibliothèque qui prend place entre les modules d'acquisition et de collection. La participation des usagers dans le déroulement des opérations prend seulement place dans le module de circulation, qui est séparé du catalogage. Il est très difficile d'établir une chaîne afin de lier les usagers et le catalogage. Les réactions des usagers à travers une approche Web2.0 sont également difficiles d'être estimées à propos de l'ILS. Plusieurs bibliothèques ont essayé d'ajouter une application Web2.0 à l'OPAC, mais ce n'est pas une solution idéale car elle n'est pas basée sur l'architecture de l'ILS. L'application disparaîtra quand l'OPAC sera révisé.

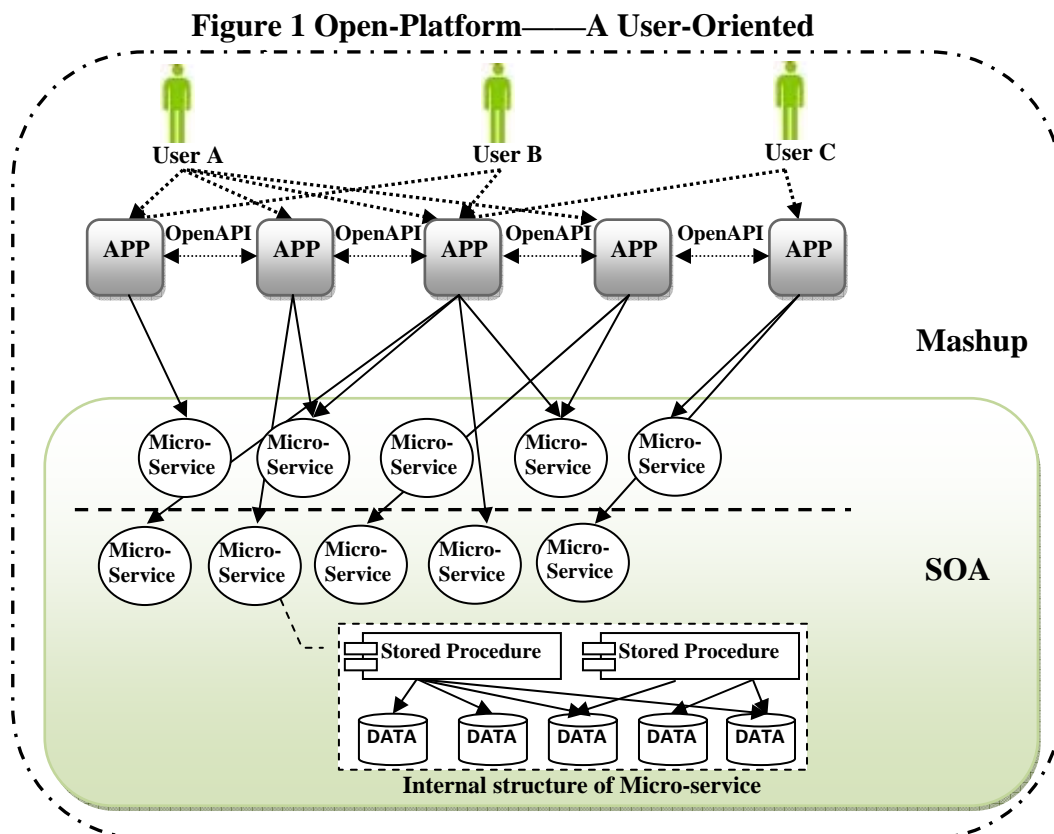
La manière la plus efficace de résoudre les problèmes est de re-dessiner l'ILS à travers une architecture orientée vers les usagers. Le déroulement des opérations doit être interrompu. Les usagers devraient participer à toutes les opérations de bibliothèque. Les réactions de contrôle pourraient aider la bibliothèque à améliorer non seulement le catalogage mais aussi l'acquisition, la collection, la circulation et autres opérations. Cela aidera également la bibliothèque à découvrir les ressources du point de vue de la perspective de l'utilisateur, ainsi qu'à éviter le gaspillage des ressources.

5. Meilleure pratique

Les idées de design de système d'architecture se sont développées à partir de l'orientation du déroulement des opérations, de l'orientation de l'objet, de l'orientation du service vers l'orientation de l'utilisateur. Un système d'orientation met de l'importance sur la continuité du procédé. Les procédés ne peuvent être interrompus à travers le système entier, comme dans presque tout le Système Intégré de Bibliothèque en usage dans les bibliothèques académiques chinoises. Le système d'orientation de l'objet contient le code et

les données en vues d'être réutilisés. L'architecture orientée vers le service (SOA) est une idée populaire de design utilisée dans l'industrie d'information technique. L'utilisateur devient le centre de focus de tout l'Internet. L'architecture de l'orientation de l'utilisateur devient réelle quand la plateforme ouverte va dominer le marché. La plateforme ouverte hérite des avantages de la SOA. Elle consiste en applications librement associées (APPS), basées sur des technologies Open API. OpenAPI est une interface pour des données, application ou ressources suivant les règles de propriété ou générales. Elle est fournie par différentes sources, y compris des firmes Internet, des institutions d'information publique et d'utilisateurs eux-mêmes. Il y a plusieurs exemples de grandes plateformes à grande échelle populaires parmi les usagers d'Internet, tels que Microsoft, et Q-Plus Open-Platform, provenant de Tencent. Les fabricants d'Internet essaient de contrôler l'accès d'Internet aux usagers, occupant non seulement the WWW mais aussi le desktop de l'utilisateur. Il indique qu'il y a couramment une innovation de l'organisation de l'information sur l'Internet.

Dans le but d'associer les usagers avec les bibliothèques, l'ILS devrait être dessiné à travers Open-Platform – une architecture orientée vers l'utilisateur. La structure interne d'Open-Platform est présentée dans la Figure 1.



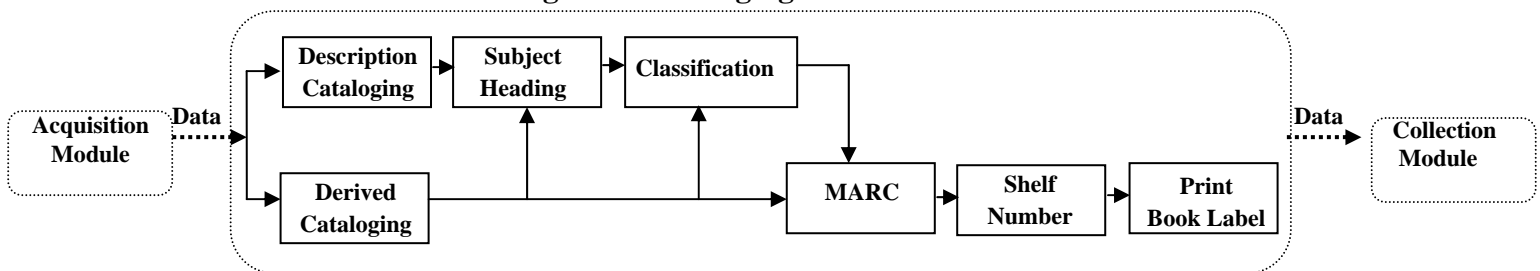
La procédure stockée et les données associées sont emballées comme Micro-services, ce qui est un élément de base de SOA. Les Micro-Services sont assez librement associés. Ils sont facilement composés ensemble à travers des protocoles standard de transmission de données.²² La composition de Micro-services produit des Apps, dans lesquelles certaines fonctions peuvent être réalisées. Les Apps sont directement mises à la portée des usagers. Ce sont eux qui décident de celles qu'ils veulent utiliser. Les avantages

d'une Plateforme-Ouverte sont tels que:

- 1) L'utilisateur devient son propre maître et domine les applications. La barrière entre les usagers et les fournisseurs de ressources est enfin brisée
- 2) La structure interne est strictement résumée, ce qui est bénéfique pour la ré-utilisation des applications.
- 3) Puisque le mécanisme est librement associé et facilement recomposé, la plateforme-ouverte peut effectivement changer selon la demande des usagers.

Cette étude porte sur e l'architecture orientée vers l'utilisateur afin de re-dessiner le module de catalogage de l'ILS comme tentative d'expérience. Afin de rapprocher les usagers et les bibliothécaires plus près les uns des autres, nous essayons de trouver une solution au problème existant dans l'ILS actuel. La structure interne du module de catalogage actuel est exposée dans la Figure 2.

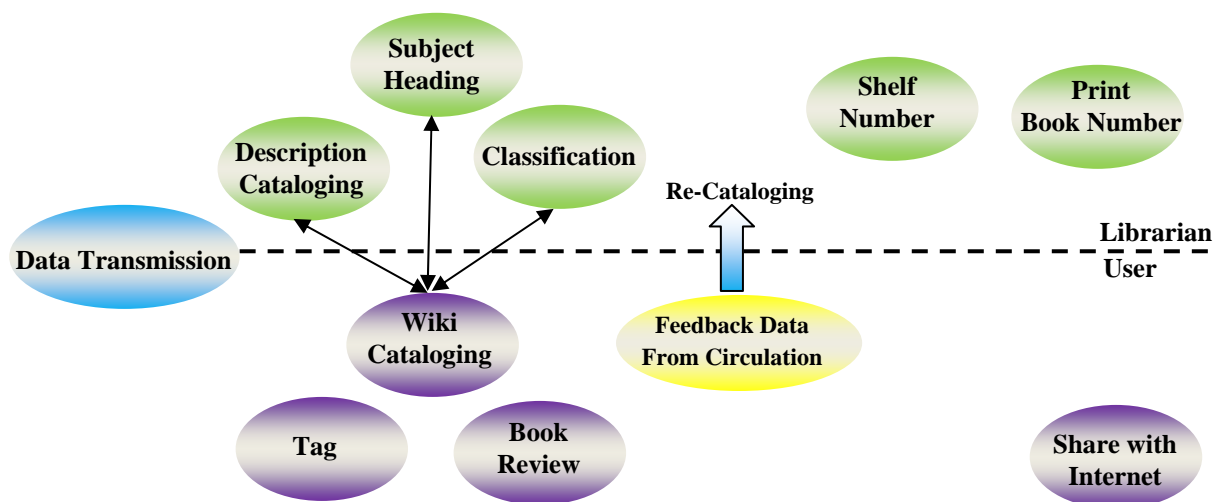
Figure 2 Cataloging Module in Current ILS



Les données sont transmises à partir du Module d'Acquisition. Il y a deux façons de cataloguer. La première est le catalogage original, dont les principales étapes sont la description, le catalogage par matières, et la classification. La deuxième est le catalogage par dérivation. Les termes peuvent être dérivés de plusieurs sites web en Chine, tels que CALIS, JALIS, centres d'acquisition et de catalogage. Les termes dérivés contiennent la description, les vedettes-matière, et la classification. Si les bibliothécaires ne sont pas satisfaits des termes, ils peuvent retourner au procédé original de catalogage. Finalement les fiches MARC sont constituées, puis des numéros de rayons sont assignés et des étiquettes(?) sont imprimées. A la fin du processus de catalogage, les données sont transférées au module de collections.

Pour reproduire le module de catalogage à travers l'architecture orientée vers l'utilisateur, le processus d'opération est totalement interrompu. Les fonctions sont désignées comme Apps, constituées de Micro-services. Voir la Figure 3.

Figure 3 Cataloging Open-Platform



Dans le catalogage sur plateforme ouverte comme le montre la Figure 3, les opérations traditionnelles de catalogage sont présentées au-dessus de la ligne en pointillé. La description, le catalogage par matières et la classification sont présentés indépendamment comme Apps, de même que les numéros de rangement sur les rayons et les étiquettes. Les Apps provenant des contributions des usagers sont sous la ligne en pointillé. Le catalogage Wiki pourrait être utile à la modification des termes de ressources dans chaque partie du catalogage, à savoir la description, les matières et la classification. Il résout le problème mentionné dans le paragraphe *Discussion* à propos du fait que les matières et la classification ne peuvent être sans défaut à cause des limites de la formation du bibliothécaire. De plus, le catalogage wiki peut être mené non seulement par les usagers mais aussi par les bibliothécaires, même ceux qui ne sont pas impliqués dans le catalogage. Du point de vue supplémentaire, les étiquettes et les critiques de livres rempliront la connotation que le catalogage traditionnel ne peut exprimer. La participation de l'utilisateur est extrêmement encouragée dans la plateforme ouverte de catalogage.

Les données provenant des réactions de circulation sont aussi désignées comme Apps pour aider à réviser la fiche MARC. La description incorrecte de ressources pourrait être reflétée à partir des données statistiques. Les "livres morts" devraient être retournés dans le système et à nouveau catalogués. Il y a donc des flux de données en circulation autour des Apps. Le contrôle du catalogue à partir des réactions des usagers devrait être mené en douceur. C'est un moyen efficace d'éviter le gaspillage des ressources dans une bibliothèque grâce à l'information intégrale qui vaut la peine d'être partagée avec l'Internet. La connection entre les services de bibliothèque et les services d'Internet peuvent être reliés plus étroitement qu'auparavant. La bibliothèque ne serait plus considérée comme un endroit isolé d'informations en dehors de l'Internet.

Depuis les applications de couplage lâche de la plateforme ouverte, il est devenu pratique de re-composer les Apps. Le procédé n'est pas obligé d'être complété intégralement. Diverses Apps pourraient être sélectionnées par les usagers ou les bibliothécaires selon leurs besoins, quand ils produisent un catalogue. Pour éviter un procédé superflu, l'efficacité du catalogage est améliorée. De plus, quand de nouveaux

besoins surviennent, de nouvelles Apps peuvent être facilement ajoutées à la Plateforme-Ouverte et à l'architecture, qui est de beaucoup supérieure à l'ILS actuel.

Les résultats de cette recherche indiquent qu'il y a un écart entre les usagers et le catalogage du point de vue de la perspective des usagers. L'efficacité de la recherche dans l'OPAC et trouver des livres sur les rayons à accès libre ne sont pas satisfaisants. Les opérations de catalogage menées dans les bibliothèques académiques actuelles chinoises empêchent les usagers de participer et de contribuer, ce dont les bibliothèques ont vraiment besoin. Puisque les usagers veulent être impliqués, la solution fondamentale pour résoudre ces problèmes consiste à re-concevoir l'ILS. La Plateforme Ouverte qui est basée sur l'architecture orientée vers l'utilisateur comporte de gros avantages comme le montre l'expérience pratiquée. Elle a déjà été mise en pratique dans les services de l'Internet.

Remerciement

Les auteurs remercient le personnel de la Bibliothèque universitaire de l'Université de Nanjing, et de leur soutien pendant leurs recherches.

Bibliographie

¹¹ Olivia M. A. Madison, "Utilizing the FRBR Framework in Designing User-Focused Digital Content and Access Systems", *Library Resources & Technical Services*, no.1 (2006):10-15.

¹² Anne-Lena Westrum, "The Key to the Future of the Library Catalog Is Openness", *Computers in Libraries*, no.3 (2011):10-14.

¹³ Peter J. Rolla, "User Tags versus Subject Headings: Can User-Supplied Data Improve Subject Access to Library Collections?", *Library Resources & Technical Services*, no.3(2009):174-184.

¹⁴ Christine DeZelar-Tiedman, "Exploring User-Contributed Metadata's Potential to Enhance Access to Literary Works: Social Tagging in Academic Library Catalogs", *Library Resources & Technical Services*, no.4 (2011):221-223.

¹⁵ Sherab Chen, "Can Blogging Help Cataloging?: Using a Blog and Other Web 2.0 Tools to Enhance Cataloging Section Activities", *Library Resources & Technical Services*, no.4 (2009):251-260.

¹⁶ Mendenhall, Kathryn. "A Survey of the Cataloging in Publication Program." Final Report, 1982.

¹⁷ Knott, Martin L. Bradley, Doreen R. DeGeorge, Deborah S. Ottaviani, Jim, "Catalog Information and User Expectations in an Amazoogole World: Too Much? Too Little? ", *Against the Grain*, no.5 (2007): 40-46.

¹⁸ Philip Hider, "CATALOGUE USE AT THE STATE LIBRARY OF VICTORIA", *Australian Academic & Research Libraries*, no.1 (2008):14-25.

¹⁹ Nishat, Fatima. Islam, Khan Shajarul. Usha, Kumari. Mouzzama, Nafees, "USE OF LIBRARY SERVICES AMONG THE USERS OF JMI (JAMIA MILLIA ISLAMIA) AND IIT (INDIAN INSTITUTE OF TECHNOLOGY), DELHI: A SURVEY", *SRELS Journal of Information Management*, no.6 (2011):641-656.

²⁰ Yan Liao. Finn, Mary. Lu, Jun, "Information-Seeking Behavior of International Graduate Students vs. American Graduate Students: A User Study at Virginia Tech 2005", *College & Research Libraries*, no.1 (2007):5-25.

¹¹ Douban Books, <http://book.douban.com/>(accessed May.2, 2012).

¹² Thomas Erl, SOA Design Patterns. America: Prentice Hall PTR, 2009.