



World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council

1-9 August 2003, Berlin

Code Number: 050-F
Meeting: 88. Public Libraries
Simultaneous Interpretation: -

La B.s.B. ou la "bibliothèque sans bibliothécaire = la bibliothèque où l'utilisateur est seul et complètement autonome [B.U.S.C.A.] (ou la Bibliothèque en libre-service intégral, B.E.L.S.I.?):" : l'expérience de Singapour.

Ngian Lek Choh

Assistant Chief Executive,
National Library Board,
Singapour

Résumé

Depuis que la Bibliothèque nationale a été instituée en Ministère, en 1995, la Direction de ce Ministère a expérimenté de nouveaux services pour améliorer la qualité de service, réduisant le temps d'attente et économisant le temps des usagers, durant les 7 dernières années. Ceci comprend des services tels que l'application de marqueur radio-fréquence d'identification digitale pour annuler les transactions de retour automatiquement sans personnel, une station informatisée qui laisse les usagers d'enregistrer leurs emprunts et régler leur paiement avec une carte de crédit et un « cyberthécaire » qui permet à l'utilisateur de parler à un bibliothécaire et d'être conseillé sans présence physique du bibliothécaire.

Une fois ces services automatisés installés, le Ministère-Direction de la Bibliothèque nationale jugea qu'il était temps d'essayer un concept appelé littéralement la bibliothèque "faites le vous-même", ... on pourrait dire la " B.s.B. = la Bibliothèque sans Bibliothécaire" ou "BUSCA = la Bibliothèque où l'Usager est Seul et Complètement Autonome" ou bien la "Bibliothèque en libre-service intégral, BELSI ?... pour permettre au Ministère de tester l'idée de gérer une bibliothèque sans personnel sur place, en offrant la même qualité de service aux usagers qu'une bibliothèque ayant son équipe de professionnels dans ses locaux. Cette nouvelle bibliothèque ouvrit ses portes au public le 1^{er} décembre 2002. Cet exposé décrit ce prototype.

Bases

La Bibliothèque nationale était un département gouvernemental du Ministère de l'information et des Arts (septembre 1995) quand elle devint un Ministère appelé le NLB. Depuis, le NLB a expérimenté de nouveaux services pour améliorer son rayonnement et relever tenter sa qualité de service.

Le concept de "B.s.B. = BUSCA" ou "BELSI" fut débattu pendant un an avant que le Ministère estime que le temps était venu de le mettre en œuvre.

Depuis le moment où le Ministère fut constitué en 1995, plusieurs nouveaux services furent introduits dans les bibliothèques du NLB pour rendre les visites agréables et enrichissantes et pour éviter les conflits aux usagers. En raison de la forte fréquentation durant les week-ends et les vacances

scolaires où les queues pouvaient atteindre une fois 45 mn au retour des livres et à nouveau 45 mn pour l'emprunt, le NLB fit un gros effort pour installer des machines en libre service pour diminuer les files d'attente. Cet effort fut achevé en 1998 quand toutes les bibliothèques furent équipées de consoles automatiques de prêt 3M en libre-service. Des boîtes-aux-livres disponibles 24h/24 h furent aussi introduites dans toutes les bibliothèques pour supprimer les queues au retour et permettre aux usagers de rendre les ouvrages empruntés à n'importe quelle heure du jour et de la nuit.

Ces appareils aidèrent à diminuer les files d'attente. Cependant, elles n'aidaient pas beaucoup la fonction de retour où du personnel était toujours nécessaire derrière la boîte-aux-livres pour annuler le prêt des livres rendus.

En collaboration avec un commercial local en nouvelles technologies fut mis au point un prototype de marquage et d'identification digitale par radio-fréquence (RFID) destiné à gérer à la fois les fonctions d'emprunt et de retour.

Ce système réduisit la queue de la fonction retour à zéro puisque le prêt de chaque document de la Bibliothèque rendu par l'intermédiaire du RFID était annulé aussitôt que le dit document était déposé dans la boîte-aux-livres gérée par ce RFID. Au cours du circuit de descente dans la boîte-aux-livres, un "capteur" lit le marqueur RFID et il annule le prêt dans le système de gestion du prêt de la Bibliothèque.

L'informatisation inclut aussi d'autres fonctions telles que le paiement des amendes ou d'autres paiements *via* la carte de crédit nationale de Singapour et l'enregistrement de la transaction de prêt en ligne et en temps réel. Ce sont les fonctions attendues par nos usagers, car ils sont nombreux souvent à ne pas se souvenir des livres qu'ils ont empruntés et ont l'habitude de demander au personnel de vérifier à leur place quels documents ils devraient rapporter à la Bibliothèque. Avec ces fonctions, le paiement automatique des amendes devient lui aussi "aussi léger que la brise".

Ayant automatisé et informatisé toutes ces fonctions la Bibliothèque se demanda s'il n'en restait pas qui devraient être traitées afin que les usagers puissent effectuer toutes leurs transactions eux-mêmes sans aucune assistance de bibliothécaire.

Nous en avons trouvé encore deux, l'inscription des nouveaux et le service des renseignements.

Le travail sur ces fonctions démarra comme une partie intégrante de la programmation du prototype de "B.s.B. ou BUSCA" Cette nouvelle Bibliothèque fut appelée la "Bibliothèque de la Communauté de SenKang" (SKCL)"

Enregistrements des nouveaux membres :

C'était l'un des développements intéressants de l'équipe de projet confrontée à la nécessité de faire produire des pièces d'identité aux gens avant que la Bibliothèque ne puisse les enregistrer comme de nouveaux abonnés. L'équipe de projet décida de prendre un risque en mettant ce nouveau libre-service en œuvre et admit de ne pas demander à l'utilisateur de montrer ses papiers au personnel avant d'activer l'inscription. En revanche, l'administration de la Bibliothèque interviendrait si elle constatait des abus après la validation du système. Heureusement, il n'y a eu aucun constat d'abus.

Une borne fut dessinée pour offrir le nouveau service, et des équipes de simulation furent introduites dans la Bibliothèque pour tester le service avant qu'il n'ouvre au public. La plupart des usagers furent capables de suivre le mode d'emploi à l'écran sans beaucoup d'assistance. Quelques réactions en retour furent collectées et des améliorations furent apportées au service avant qu'il ne soit lancé au public le 1^{er} décembre 2002 quand la Bibliothèque fut officiellement mise en service.

Comment utiliser la borne pour souscrire un abonnement

1.-.Choisissez la fonction désirée sur l'écran tactile en appuyant dessus.
Suivez le reste des étapes décrites à l'écran.

2.- Sélectionnez sur quel document de base vous souhaitez vous appuyer.

Si vous utilisez :

- Un code d'identification numérique *NRIC* / une carte scolaire futée / une carte d'abonné, placez la carte dans la fente avec le code à barres à l'extérieur par rapport à vous.
Reprenez la carte quand votre numéro *NRIC* apparaît à l'écran.
- Un extrait de naissance(pour inscrire un enfant) entrer le numéro de l'extrait comme indiqué.

3.- Prenez votre carte d'abonné à la fin de la transaction.

L'autre service qui fut développé pour cette nouvelle Bibliothèque fut le Cyberthécaire. Ceci part de l'idée d'un co-feuilletage sur un PC où le bibliothécaire se tient à l'extérieur, dans une autre Bibliothèque, tandis que l'utilisateur faisant sa recherche interroge d'une borne de la Bibliothèque où qu'elle se trouve.

Le NLB avait déjà testé ce service en 1998 dans une autre bibliothèque utilisant les ressources de la vidéoconférence. Durant les premiers essais, le / la bibliothécaire et l'utilisateur pouvaient se voir simultanément sur l'écran. Cependant, les réactions des usagers indiquèrent qu'ils auraient préféré ne pas voir leurs propres visages sur l'écran pendant qu'ils utilisaient le service.

Avec cette réaction des intéressés, l'équipe de projet décida que la seconde expérience d'un service de cyberthécaire ne comprendrait pas de caméra qui prenne les visages de l'utilisateur et du / de la bibliothécaire et seulement le téléphone et le feuilletage furent offerts. Deux stations de ce type furent installées à la Bibliothèque pour offrir un service de recherche à la SKCL. aux usagers éloignés.

Résultats du prototype :

Le premier jour de l'ouverture de la SKCL, plus de 12 300 personnes visitèrent la Bibliothèque, empruntant un total de 13 900 documents, 128 nouveaux abonnés s'inscrivirent eux-mêmes et 255 recherches furent réalisées via le service du cyberthécaire.

Ce fut intéressant de noter que les niveaux d'utilisation furent à peu près les mêmes que pour l'ouverture de toute autre nouvelle Bibliothèque, et ce, malgré l'absence de personnel dans les locaux de la Bibliothèque.

Les réactions des usagers furent pour la plupart positives. Il y eut quelques remarques sur le niveau sonore. Cependant c'était à prévoir, puisque le 1^{er} jour d'ouverture draine toujours des foules plus nombreuses que d'habitude.

Le NLB suit de près l'efficacité de cette Bibliothèque. Pour l'instant, l'utilisation a été très encourageante et les recherches effectuées qui y sont tout à fait comparables à celles d'autres bibliothèques analogues.

Conclusion

La B.s.B. (ou B.U.S.C.A. ou B.E.L.S.I.), qui donne toute l'autonomie à l'utilisateur est un prototype intéressant et passionnant pour le NLB. Alors qu'elle n'a pas l'intention de l'installer dans chacune de ses 22 bibliothèques, il est prévu de l'installer dans quelques autres bibliothèques de centres commerciaux pour réduire les coûts d'exploitation, et, plus important, pour accroître l'horaire d'ouverture si besoin est. En réalité, le but recherché par le prototype de ce nouveau concept est de rendre le NLB capable d'ouvrir plus longtemps le soir (disons, jusqu'à minuit certains jours) s'il le fallait, afin d'être accessible aux usagers qui ne peuvent pas venir à nos heures d'ouverture habituelles. Pour les petites bibliothèques de centres commerciaux, l'horaire d'ouverture actuel est de 11 h du matin à 20/21h le soir, chaque jour de la semaine.

En ce qui concerne le Service de cyberthécaire, nous aimerions l'étendre comme un service qui peut être fourni n'importe où sur l'île, et à l'avenir, n'importe où au-delà de Singapour, là où existe la demande. Ce service permettrait à nos usagers de nous atteindre d'où que ce soit sans se rendre dans notre Bibliothèque physique, guidé cependant dans leur recherche d'information, en ligne et en temps réel. Ceci permettra aussi à nos bibliothécaires de travailler à domicile ou n'importe où, dans la mesure où ils sont connectés aux ressources du NLB.

Le succès initial du prototype nous laisse croire qu'il est possible d'avancer sur cette trajectoire pour apporter les services de la Bibliothèque à plus de gens avec des modalités plus accessibles. Il reste encore beaucoup à faire, nous le réalisons, et nous continuerons d'explorer d'autres voies pour rendre l'accès à l'information pour nos usagers une aventure sans risque de conflit, agréable et enrichissante.

Le projet actuel sur lequel nous travaillons consiste à trouver comment conduire facilement nos usagers du catalogue en ligne aux rayonnages de la Bibliothèque sur lesquels sont rangés les documents, afin de réduire le temps passé par l'utilisateur à trouver le document s'il utilise nos collections.

Ceci, nous l'espérons, augmentera la satisfaction de nos usagers quand ils utilisent nos services.

Nous continuerons à explorer de nouvelles solutions, y compris à partir de *media* numériques, pour atteindre nos usagers, et réciproquement pour qu'ils nous atteignent.

NGIAN LEK CHOH

Mademoiselle Ngian Lek Choh, diplômée de l'Université de Singapour avec un *B.Sc* de Physique (= un DESS?) avec mention, en 1976, eut un diplôme de Science Bibliothéconomique à l'Université du Pays de Galles en 1989 et le diplôme en Sciences des Systèmes de l'Institut de Sciences des Systèmes de l'Université de Singapour en 1985. Elle a aussi passé un mois à l'INSEAD (France) pour étudier les bases du *Management avancé*.

Au fil des années, elle accumula une forte connaissance du terrain et de la direction des bibliothèques publiques.

En avril 2002, elle est nommée Adjoint de direction - chef de projets. Dans ses nouvelles fonctions, elle supervise les projets de la Direction de la Bibliothèque Nationale (NLB), y compris la politique documentaire, l'amélioration du service public, les étapes de la programmation et le développement des compétences professionnelles. Elle supervise aussi l'Institut de la NLB, le bras armé de la NLB qui pourvoit à tous les besoins en formation pour le personnel de la NLB ainsi que l'information sur les programmes de formation à l'alphabétisation pour le personnel et l'utilisateur final.

En avril 2003, Ngian prit une autre responsabilité appelée "Département du Capital Humain". Elle est maintenant responsable de toutes les activités concernant les ressources humaines, comprenant la formation, le développement des compétences professionnelles et le plan de recrutement.

Durant les sept dernières années, l'équipe de direction de la NLB a évolué et a transformé son réseau de 10 Bibliothèques publiques et de 12 bibliothèques de communautés pour enfants (CCLS) en un réseau de 22 bibliothèques publiques et de 37 CCLS.

Les prêts se sont élevés de 10 millions pour l'année budgétaire 1994 à 31,7 millions en 2002, et la fréquentation est passée de 6 millions à 31,5 sur la même période. Les abonnements ont augmenté de 1 à 2 millions aujourd'hui.

Ngian joua un rôle moteur dans la transformation de la NLB en améliorant l'accessibilité, l'attraction et la commodité des bibliothèques. Elle croit que les services de bibliothèques continueront à évoluer

pour rendre leurs ressources plus accessibles aux usagers et pour garantir que l'usage des bibliothèques demeure autant que possible non conflictuel, simple, utile et irrésistible.

Ngian Lek Choh, Assistant Chief Executive, Operations
National Library Board
278 Marine Parade Board
#B1-01 Marine Parade Community Building
Singapore 449282

Tel : (65) 6342-4555 Fax : (65) 6342-4411 Email : lekchoh@nlb.gov.sg