

# Créer une bibliothèque plus humaine

### **RFID 101**

Pour les bibliothèques : quatre bonnes raisons d'investir dans la technologie RFID... et trois d'attendre encore

La technologie RFID (identification par radio fréquence) représente un investissement pour les bibliothèques. Pour évaluer la rentabilité de cet investissement, les gestionnaires des bibliothèques doivent évaluer les bénéfices, les coûts à court terme et les arguments qui justifient leur choix ou l'utilisation d'une autre technologie.

Ces dernières années, de nombreuses bibliothèques, petites et grandes, ontinstallé des solutions RFID. Elles identifient généralement quatre raisons d'effectuer ce qui peut être considéré comme un investissement non négligeable:

#### La satisfaction client:

Les livres et autres supports sont empruntés plus rapidement grâce à la technologie RFID. Les automates de prêt et de retour permettent aux usagers d'effectuer eux-mêmes des emprunts multiples et donc de se sentir plus libres, réduisant ainsi le temps d'attente en période d'affluence.

Couplée à des systèmes de gestion des documents, la technologie RFID améliore également le processus de retour dans les rayonnages des CD, DVD, cassettes vidéo et livres, y compris celui des best-sellers fréquemment empruntés. Par ailleurs, ces documents seront rangés à leur place, pour une plus grande satisfaction du client et moins de frustration.

Pour de nombreux visiteurs, cependant, le principal avantage réside dans une plus grande disponibilité du personnel de la bibliothèque. Le bibliothécaire ainsi libéré des tâches répétitives est plus à même de conseiller, orienter et être à l'écoute des usagers.

Etude de cas en France - Médiathèque de Saint-Germain-en- Laye : La ville de Saint-Germain-en-Laye a mis les nouvelles technologies au service de la lecture publique. En adoptant la solution RFID de 3M, la bibliothèque multimédia a amélioré le service rendu aux lecteurs et permis au personnel de jouer pleinement son rôle de conseil. « A Saint-Germain-en-Laye comme ailleurs, la gestion de la bibliothèque tourne autour de guelques interrogations : comment savoir à tout moment quels sont les ouvrages disponibles ? Comment retrouver ce que l'on recherche ? A qui a-t'on prêté, quoi et quand ? Les solutions RFID apportent une réponse simple et immédiate à ces questions et permettent de fluidifier les opérations» constate Viviane Goyat, Directrice de la Bibliothèque.

Étude de cas en France – SCD-Lyon 3 : La bibliothèque de Recherche en Droit du SCD Lyon 3 est le premier site en France à avoir adopté la solution RFID. Pourquoi avoir fait le choix de la RFID 3M, quelles étaient les principales attentes? «Cette technologie nous a paru porteuse d'améliorations techniques dans le domaine de la gestion des fonds des Bibliothèques en améliorant et en automatisant les tâches basiques (classement, rangement, recherche d'ouvrages en rayon ...), la finalité étant de permettre un recentrage du travail en bibliothèque vers des tâches plus scientifiques et de participer à la requalification de nos métiers » nous a répondu la Responsable Valérie Reymond.

#### Visitez le site:

www.3M-bibliotheques.com pour télécharger ces témoignages.

#### La satisfaction du personnel:

Les solutions RFID permettent d'optimiser certaines tâches à moindre valeur ajoutée. En effet les opérations qui prennent le plus de temps, comme les retours, les prêts, la recherche de documents empruntés ou perdus, la mise en rayon et le désherbage peuvent être partiellement ou totalement automatisées. Cela permet d'améliorer les services offerts aux visiteurs et d'étendre la mission de la bibliothèque. Dans certaines structures, la mise en place d'une solution RFID permet aux bibliothécaires de fournir des formations en informatique, de mettre sur pied de nouvelles activités pour les enfants et les personnes âgées, répondant ainsi à l'évolution des besoins de la communauté.

Pour d'autres bibliothèques, c'est la possibilité de redonner un niveau de qualité aux usagers, tel qu'il était avant l'accroissement de la circulation des documents. Enfin, l'investissement RFID à titre d'anticipation garantit un niveau de service adéquat en cas de décalage entre la dotation en personnel et la volonté d'étendre les plages d'ouverture.

#### La santé du personnel :

Il n'existe pas de théorie absolue concernant les conséquences d'un mouvement répétitif sur le personnel des bibliothèques. Cependant, de nombreux professionnels s'accordent à penser que certaines activités inhérentes à la circulation des documents peuvent occasionner des pathologies professionnelles.

On compte parmi ces opérations la manipulation de quantité importante de supports, la désensibilisation et resensibilisation d'ouvrages, l'ouverture des boîtiers DVD et de vidéo-cassettes pour vérifier les contenus. Les solutions RFID n'éliminent pas totalement ces activités mais réduisent significativement la manipulation de ces supports par le personnel. Pour cette raison, certaines bibliothèques ont choisi la technologie RFID comme stratégie de réduction des troubles dus aux mouvements répétitifs.

#### La gestion financière :

On constate par expérience que l'investissement dans la technologie est rentabilisé sur trois ans. En cas d'augmentation de circulation, ou d'étendue des plages horaires, les solutions RFID contribuent à maintenir un budget constant. En outre, les coûts dus à la perte ou à l'égarement de documents sont réduits. (De fait, lors de la mise en place initiale d'une solution de gestion du rayonnage RFID, de nombreuses bibliothèques localisent des documents «égarés» et économisent le coût nécessaire à leur remplacement.

#### Informations supplémentaires :

#### Visitez le site internet 3M de solutions pour bibliothèques:

www.3M-bibliotheques.com. Vous pouvez aussi prendre contact avec le service commercial de votre région.

#### Les raisons d'attendre encore...

La plupart des bibliothécaires reconnaît les avantages des solutions RFID mais certains hésitent encore à se lancer dans leur mise en place. Voici les raisons avancées :

#### La protection de la vie privée :

Les questions de confidentialité arrivent au premier plan des préoccupations de certains bibliothécaires et de certains citoyens. Ils veulent des garanties que le gouvernement (ou un voisin particulièrement doué en nouvelles technologies) ne va pas suivre le cheminement de leurs documents (ou les suivre eux-mêmes) par l'intermédiaire des puces RFID. Nous convenons que le respect de la vie privée est essentiel. Néanmoins, nous connaissons les limites de la technologie RFID (distance de lecture, accès au logiciel de la bibliothèque ou résident les informations, . . .) et nous sommes convaincus qu'elles devraient suffire à calmer une grande partie des inquiétudes relatives à ce qui peut et ce qui ne peut pas être divulqué à des tiers par son intermédiaire.

Les étiquettes à haute fréquence (HF) utilisées dans les documents de bibliothèque ne sont normalement pas lisibles à une distance excédant de 45,7 à 61 centimètres. Exceptionnellement, elles peuvent être captées à 0,914 ou 1,2 mètre. Pour une distance de lecture comprise entre 1,5 et 1,8 mètre, il faudrait employer un lecteur de la taille d'un abri de jardin, ce qui est hautement improbable pour un contrôle clandestin. Au-delà d'1,8 mètre, les lois physiques de la technologie RFID rendent pratiquement impossible toute exploration distante de votre porte-documents ou de votre sac à dos.

#### Le coût:

Certaines directions de bibliothèques sont favorables à l'idée d'une solution RFID mais préfèrent attendre une ou plusieurs années, avant de procéder à l'investissement, espérant que les prix baisseront. Cet argument mériterait d'être pris en compte si les solutions RFID n'étaient pas à l'origine d'économies dans le budget de gestion de la bibliothèque. Parce qu'il est rentabilisé en quelques années, un investissement RFID est justifiable à tout moment dans la mesure où la bibliothèque dispose du financement nécessaire.

Un autre point, lié à l'aspect financier, est la volonté de consacrer le maximum de leur budget pour acheter le plus de documents possibles. Pour de nombreuses bibliothèques, le désir de posséder davantage d'ouvrages et d'autres médias l'emporte sur presque toute autre considération et cela se comprend parfaitement. Certaines de leurs collections ont été mises à mal par des pertes ou des vols. D'autres reposent sur de modestes ressources et un apport de nouveaux ouvrages, CDs ou périodiques serait le bienvenu et susciterait davantage l'intérêt des utilisateurs tout en légitimant son rôle d'acteur dans la vie de la communauté. À première vue, l'option RFID peut sembler concurrencer l'augmentation des fonds documentaires. Or la technologie RFID génère des économies (qui peuvent alors être engagées pour le compte des fonds documentaires), localise les documents considérés comme perdus ou volés et, en accroissant la satisfaction client, renforce la perception positive de la communauté que la bibliothèque est une ressource appréciable et efficace pour ses membres.

#### Informations supplémentaires :

Visitez le site internet 3M de solutions pour bibliothèques : www.3M-bibliotheques.com. Vous pouvez aussi prendre contact avec le service commercial de votre région.

## Les perturbations du rythme de la bibliothèque lors de la transition :

Bien que l'on reconnaisse qu'une solution RFID est un progrès appréciable voire inévitable, engendrant des avantages évidents pour le personnel et les usagers, le processus de conversion peut être perçu comme une perturbation.

En réalité, le passage à la technologie RFID peut être rapide et transparent. Grâce aux solutions efficaces, la grande majorité des usagers ne s'apercevra même pas de la conversion, car les documents sont enlevés du rayonnage un par un. En pratique, le personnel fait circuler une station de conversion dans les allées séparant les rayons et procède document par document, convertissant les codes-barres en RFID. Le processus s'avère très rapide, le personnel peut convertir jusqu'à 500 documents par heure. Pendant ce temps, les usagers conservent le libre accès aux rayonnages et ne subissent aucun désagrément.

Tandis que grâce à cette étape, la bibliothèque a l'occasion de procéder à un inventaire sans même faire d'effort complémentaire.



3M Belgium N.V./S.A Systèmes pour bibliothèques

Hermeslaan 7 1831 Diegem Belgique Tel: +32 (0) 2 722 53 48 Fax: +32 (0) 2 722 50 53 E-mail: library.be@mmm.com Website: www.3M.eu/library