



45^{ème} congrès de l'ADBU, Besançon 29 septembre – 1^{er} octobre 2015

Passer à Alma d'Ex Libris : projet de réinformatisation ? projet de bibliothèque ?

L'expérience de l'Université de Liège 6 mois avant et 6 mois après

François Renaville & Paul Thirion
Bibliothèques de l'Université de Liège

L'Université de Liège (ULg)...

- Fondée en 1817 par Guillaume I^{er}, roi des Pays-Bas
- 11 facultés et écoles
- En quelques chiffres :
 - Plus de 20.000 étudiants
 - 3.300 enseignants-chercheurs
 - 4.600 étudiants étrangers (126 nationalités)
 - 38 licences et 250 maîtrises (dont 25% uniques en Belgique francophone)
 - +500 brevets en cours
- Associée :
 - à un Centre Hospitalier Universitaire de Liège (plus de 5.000 emplois)
 - au parc scientifique LIEGE Science Park (97 entreprises high tech)
 - à 113 spin offs en activité (entreprises issues de la recherche)



...et ses bibliothèques

- 5 bibliothèques :
 - Bibliothèque ALPHA (Architecture, Lettres, Philosophie, Histoire et Arts)
 - Bibliothèque des Sciences Agronomiques (BSA)
 - Bibliothèque des Sciences et Techniques (BST)
 - Bibliothèque des Sciences de la Vie (BSV)
 - Bibliothèque de droit, d'économie, de gestion et de sciences sociales Léon Graulich

➔ 17 implantations

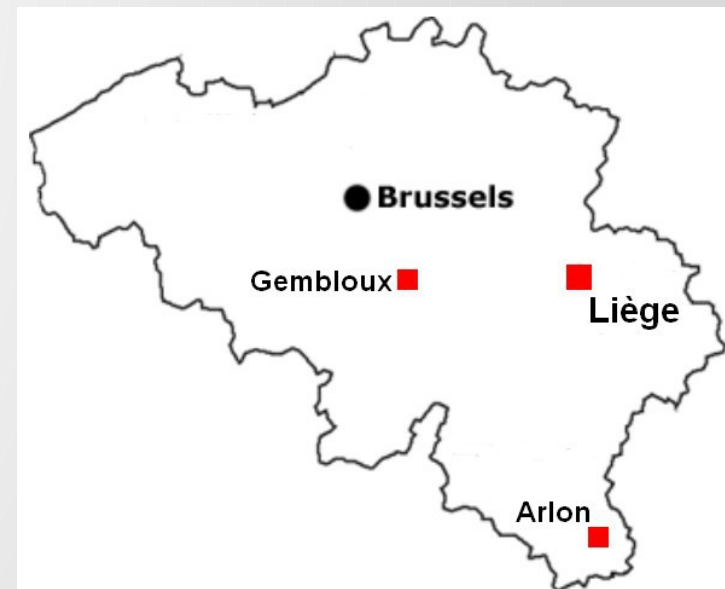
- + 1 magasin à livres

- +/- 110 personnes

(bibliothécaires, secrétaires, IT, comptables...)

4 campus :

- ▶ Liège Sart-Tilman (principal)
- ▶ Liège centre-ville
- ▶ Gembloux
- ▶ Arlon



Collections

- **Électronique**

- 75.000 périodiques électroniques
 - plus de 53.000 en Open Access ou tout du moins gratuitement accessibles, en tout ou en partie
 - près de 22.000 souscriptions, acquisitions et autres accès payants
- plus de 900.000 e-books
 - près de 830.000 en Open Access ou tout du moins gratuitement accessibles
 - plus de 70.000 e-books achetés ou souscrits
- plus de 140 bases de données

- **Papier**

- 1.200.000 monographies cataloguées
- 850.000 monographies non cataloguées
- 5.400 titres de périodiques courants
- 50.900 titres de périodiques arrêtés
- 50.000 cartes
- 34.900 thèses cataloguées
- 565 incunables
- 6.500 manuscrits



Informatisation et réinformatisations à l'ULg

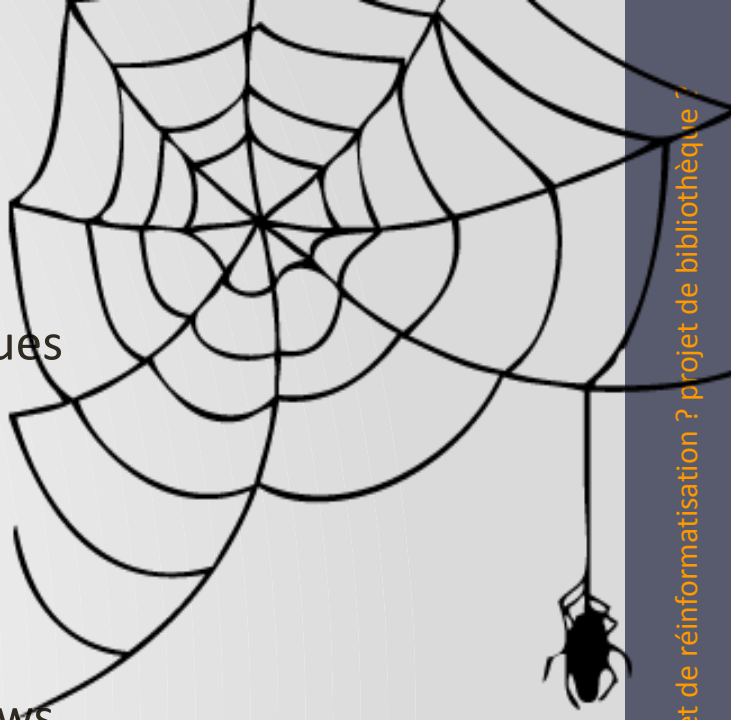
Bref aperçu historique :

- 1980 : système maison Stimuli/Stipuli (interface de recherche avec STAIRS de IBM)
- 1989 : Liber (LiberMedia)
- 2006 juin : déploiement de
 - **Aleph** (v17)
 - Catalogage
 - Circulation
 - Acquisitions/Périodiques (*partiel*)
 - Résolveur de liens **SFX** (v2)
- 2010-.... : RFID
- 2013 février :
 - Solution discovery **Primo** (local) + Primo Central Index
 - Couplée à un nouveau site www des Bibliothèques
 - Application locale MyDelivery pour le PEB
- 2015 février :
 - **Alma**
 - **Primo (hosted)** + Primo Central Index



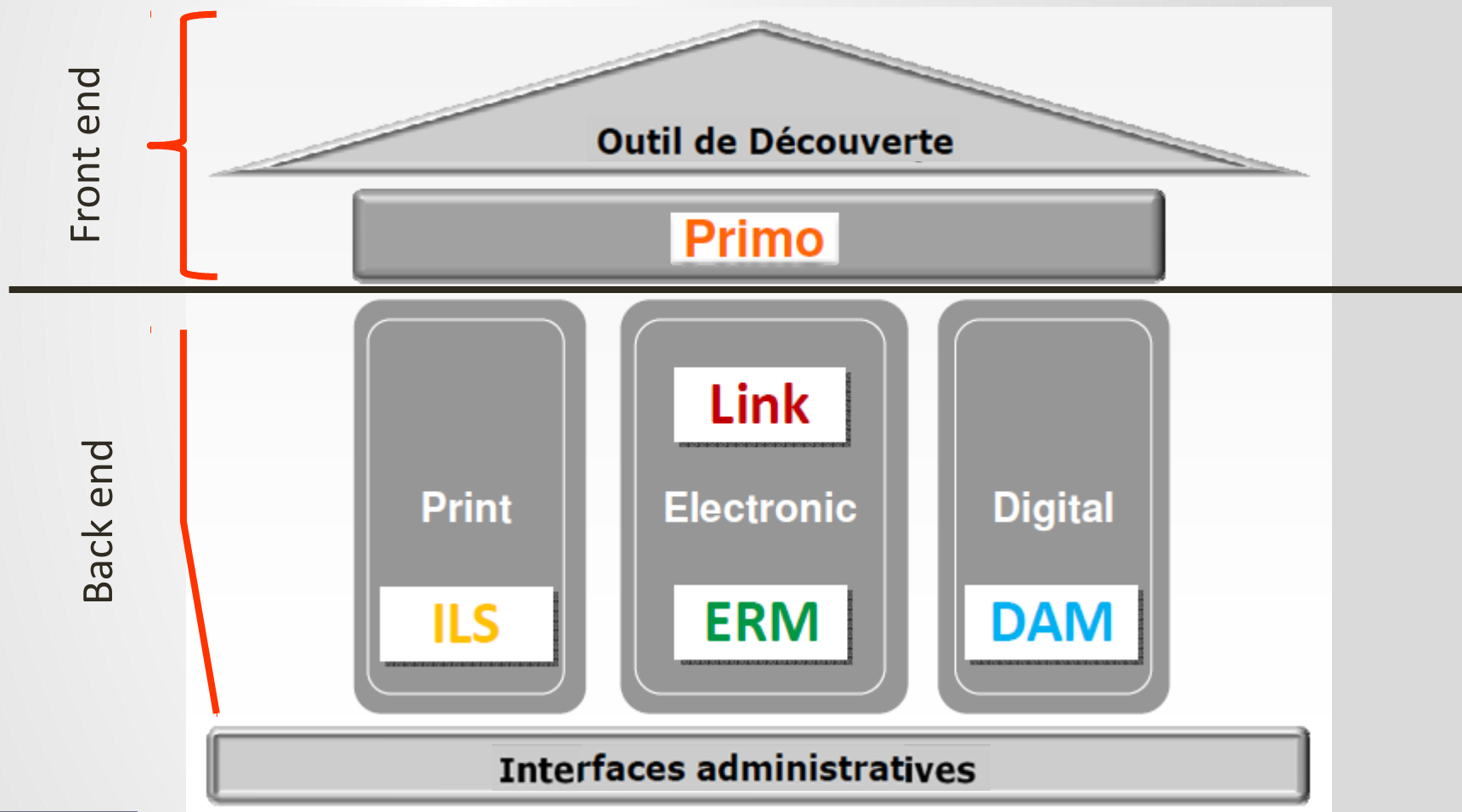
Pourquoi encore changer ?

- Difficulté de gestion des ressources électroniques
- Multitude d'outils
- Workflows liés aux anciens flux papier
- Réduire charges de back end pour front end
- Transversalité et **spécialisation**
- Intégration des tâches et optimiser les workflows
- Traçabilité
- Opportunité de **changer les habitudes**
 - Nouveaux services aux usagers
 - Simplifications
 - Repartir « à blanc » plutôt que d'adapter à la marge

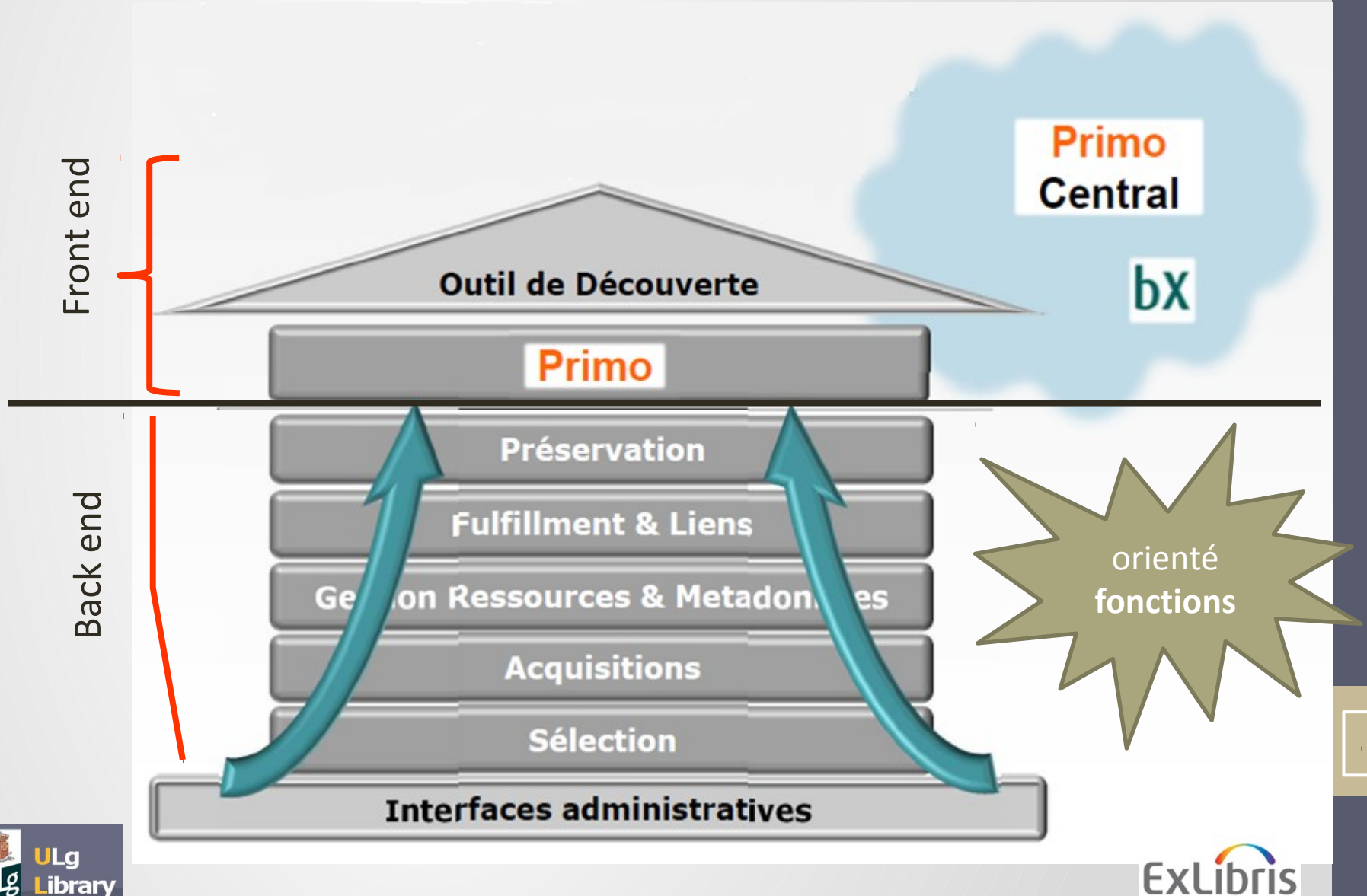


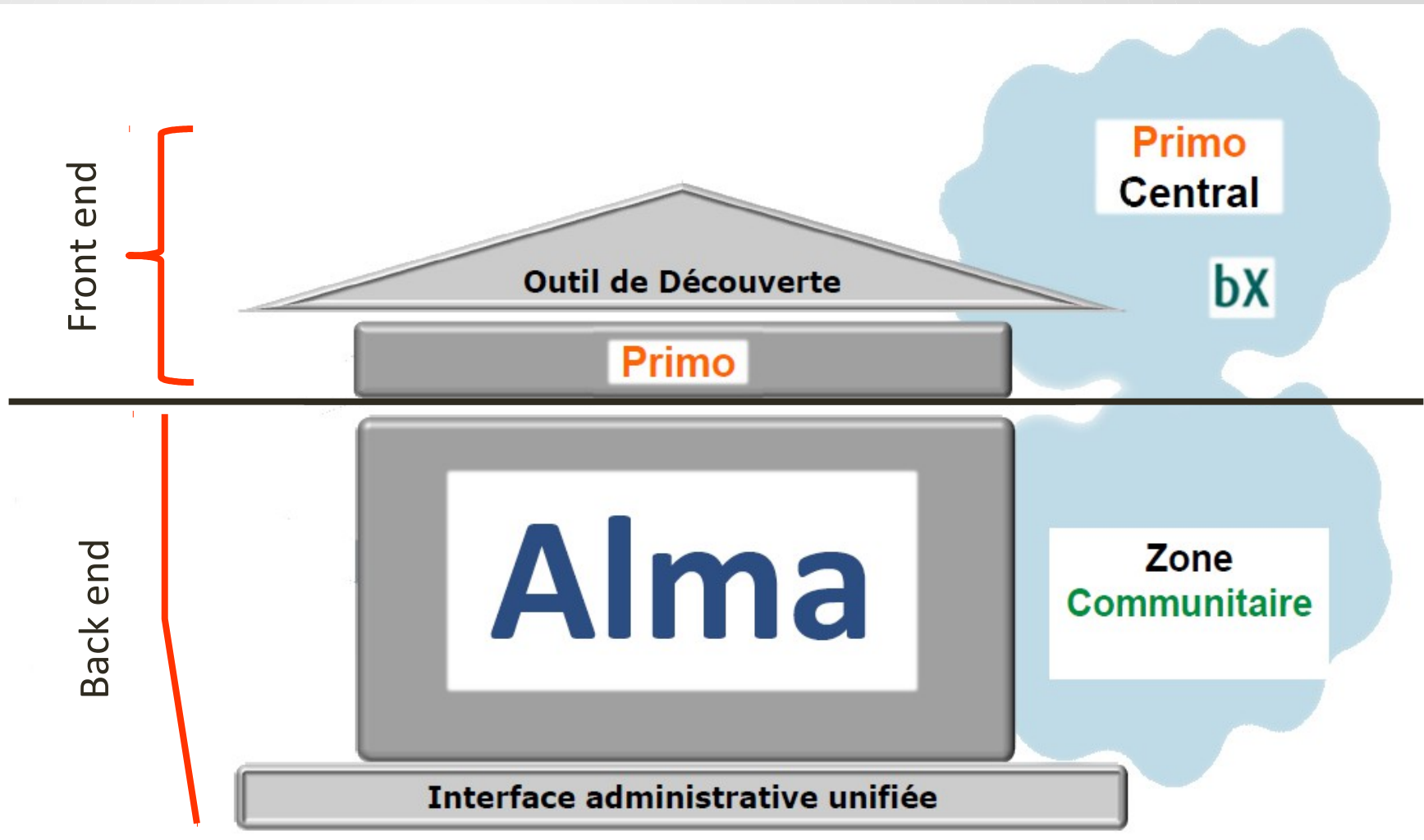
« Oui, mais si cela permet d'aller plus vite pour faire la catalo, que va-t-on faire du temps gagné ? »

Transformer les silos verticaux...



... en services horizontaux





Grandes étapes pour l'ULg

Septembre 2009: première découverte de l'URM

- Depuis veille sur développement et évolution d'Alma

Août et décembre 2013: négociations avec Ex Libris

Janvier 2014 : Approbation des autorités de tutelle

Mars 2014 : *Alma Welcome Package*

Avril 2014 : Visite à la University of East London,
1^{ère} université à utiliser à Alma en Europe (2012)

Mai 2014 :

- CD décide de la composition de la project team
- Appel aux volontaires pour composition de task forces (TF)
- Validation de la composition des TF

10 juin 2014 : Kickoff Meeting interne des volontaires ULg

27 août 2014: Kickoff Meeting ULg/Ex Libris → coup d'envoi

19 février 2015 : mise en production d'Alma



Alma Implementation

+ nouveau Primo hosted...

Handoff
from Sales to
Project Team

Fin août 2014

Dedicated Project Team
(Avg. 3-6 month Implementation)

19/02/2015

Customer
Support &
Success teams

Getting
Started



Organizational
Planning

Current Workflows
Review

Data Preparation

Getting Ready Kit
Review

Rapid On-Boarding (Implementation Project)



Define



Build



Deploy



Life in
Production



Kickoff Meeting

Project Plan

Environments
Provisioned

Access to Sandbox

Alma Fundamentals
Training

Provide Configuration &
Migration Inputs

Source Systems
Preparation

Core Team Training

Configuration Form Finalize

Configuration & Data
Migration

Access to Production

Authentication & Integrations

Primo Integration

Alma Workshop

Functional & Data Review

Customer Staff Training

Cutover

Go-Live

Project Closure

Transition from
Implementation to
Support Mode

Support Helpdesk &
eServices

Best Practices
Sharing

Value of Investment
(VOI) Analysis

New Releases &
Roadmap

Project Management

Customer Education

Migration des données

Aleph

SFX



- Traitement et nettoyage des données avant le début du projet
- 1 seule migration test (octobre)
 - Permet de voir
 - ce qu'il faut encore nettoyer
 - comment modifier la configuration d'Alma
- Pas de surprise à la migration finale

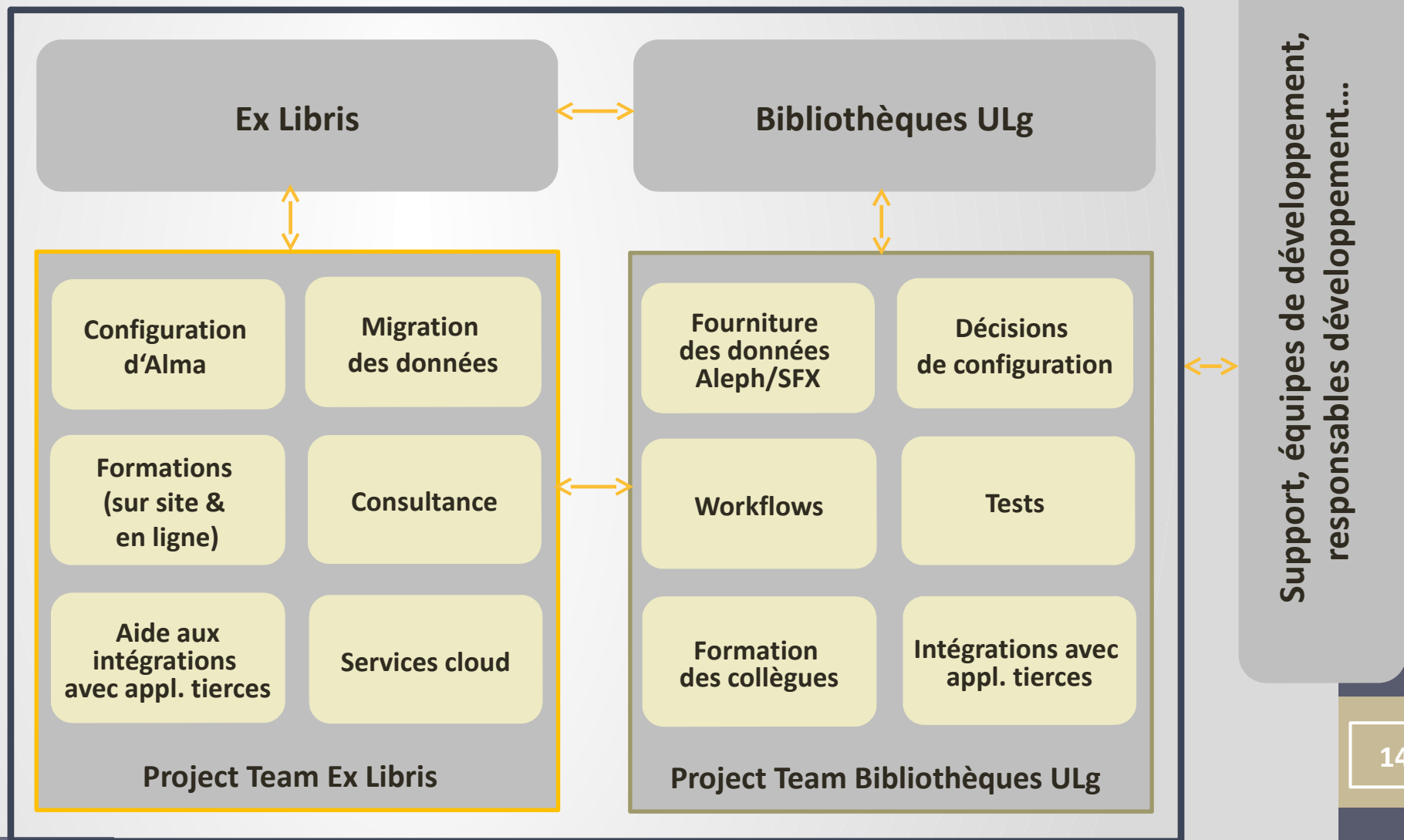


Intégrations et interfaçages

- Essentielles dans pareil projet
- A ne pas négliger dans le timing -> s'y prendre assez tôt
- Choix stratégique : phasage :
 - Les essentielles pour la mise en prod
 - Les autres après
- Par API ou transfert de fichiers
- Exemples:
 - Primo
 - BDD du personnel et des étudiants
 - Shibboleth
 - automates de prêt
 - ERP SAP *[en cours]*
 - Google Scholar
 - Primo Central
 - catalogues collectifs belges
 - formulaire PEB maison

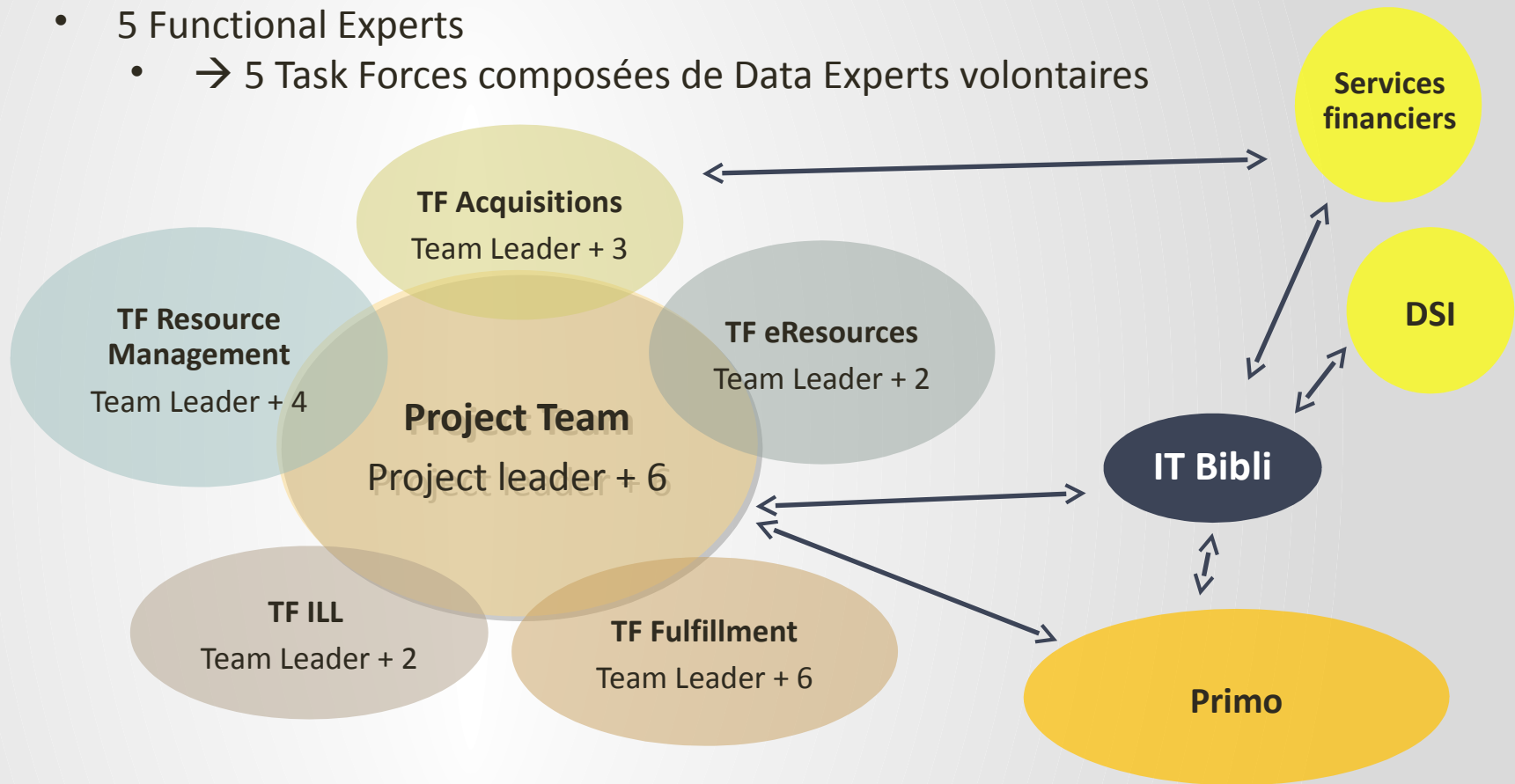


Structure organisationnelle du projet



Organisation interne

- 5 Functional Experts
 - → 5 Task Forces composées de Data Experts volontaires



- Investissement personnel : **minimum 1 journée complète/semaine**
- Chaque TF a son rythme et organisation, mais délais sont là ! -> **Délivrables**
- **Formations** workshop sur place (4 j.) + webinars + vidéos

Bousculer la pyramide

- Transversalité
Penser fonction plutôt que local
- PT : Instance décisionnelle à côté du CD
- PT et TF : mélange d'universitaires et de bac+3 (compétences et responsabilités d'abord !)
- Dans les bibliothèques : repenser, réorganiser et prioriser les tâches pour libérer du temps pour les membres des TF

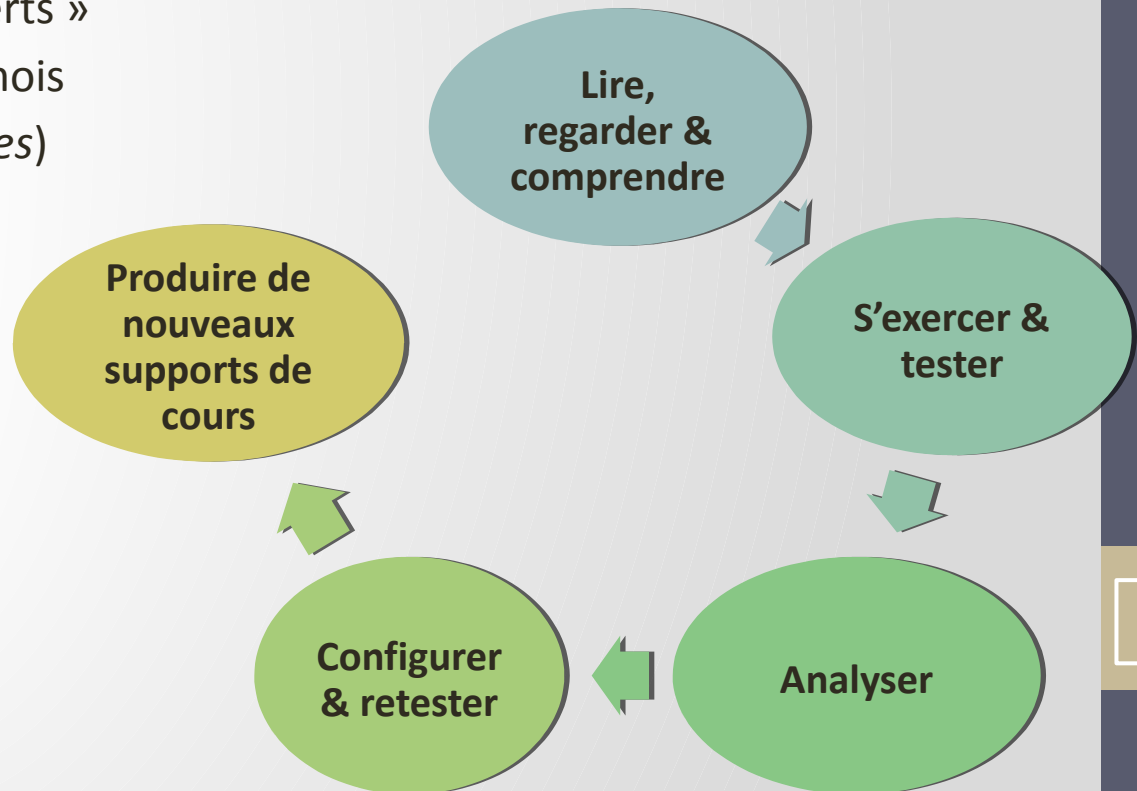
=> mettre tout le monde en mouvement



Montée en puissance des compétences TF

- Manuels et guides Ex Libris
 - en html (*Online Help*)
 - en pdf
 - vidéos, avec support ppt + exercices
 - webinars « Ask the Experts »
 - + mises à jour tous les mois
(*Alma monthly releases*)
 - + en anglais

Alma UI = seulement
en anglais
(à l'époque)



Catégorie du cours	Cours	Project Team	TF Acq	TF Ful	TF RM	TF eRe	TF IL	Primo Team		
Review "Discover Alma" videos	Alma 102: Dashboard	X	X	X	X	X	X	X	3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 103: Repository Search, pt. 1	X	X	X	X	X	X	X	3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 104: Acquisitions	X	X	X	X	X	X	X	3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 105: Metadata Management	X	X	X	X	X	X	X	3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 106: Circulation	X	X	X	X	X	X	X	3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 201: Funds and Ledgers		X						3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 202: Vendors		X						3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 203: License Management		X			X			3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 204: Trials and Evaluations		X			X			3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 205: Acquisitions Configuration		X						3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 301: MD Editor, pt. 1				X				3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 302: MD Editor, pt. 2				X				3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 303: Authority Records				X				3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 304: External Resources				X				3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 305: Normalization Rules				X				3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 306: 880 Paired Fields				X				3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 401: Indexing				X				3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 402: Importing				X				3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 403: Repository Search, pt. 2				X				3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 404: Managing Sets				X				3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 501: Intro to e-Resources		X			X			3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 502: Activating e-Resources		X			X			3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 503: Editing e-Resources					X			3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 504: CONSER Records					X			3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 601: Primo Integration, pt. 1			X			X	X	3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 602: Primo Integration, pt. 2			X			X	X	3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 603: Aspects of Fulfillment			X			X	X	3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 604: Requests and Recalls			X			X	X	3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 605: Configuration			X			X	X	3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 701: User Management	X		X					3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 702: Roles and Authorizations	X		X					3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 703: User Management - Role Templates	X		X					3 days	Thu 31/07/14
Review "Discover Alma" videos	Alma 704: User Management Configuration	X		X					3 days	Thu 31/07/14
Review "Orientation and Concepts" sessions	ALMA-OC-01: Introduction to Alma Training	X	X	X	X	X	X		2 days	Thu 21/08/14
Review "Orientation and Concepts" sessions	ALMA-OC-02: Introduction to Alma	X	X	X	X	X	X		2 days	Thu 21/08/14
Review "Orientation and Concepts" sessions	ALMA-OC-03: Alma Concepts	X	X	X	X	X	X		2 days	Thu 21/08/14
Review "Configuration Introduction" sessions	Introduction to Alma Configuration	X	X	X	X	X	X		2 days	Mon 25/08/14
Review "Configuration Introduction" sessions	Alma Configuration Form	X	X	X	X	X	X		2 days	Mon 25/08/14
Review "Configuration Introduction" sessions	Administration Fundamentals Introduction	X	X	X	X	X	X		2 days	Mon 25/08/14
Review "Configuration Introduction" sessions	Administration Fundamentals User Management - Basics	X							2 days	Mon 25/08/14
Review "Configuration Introduction" sessions	Administration Fundamentals User Management - Integrations	X							2 days	Mon 25/08/14
Review "Configuration Introduction" sessions	Administration Fundamentals Fulfillment - Organizational Structure	X		X					2 days	Mon 25/08/14
Review "Configuration Introduction" sessions	Administration Fundamentals Fulfillment - Circ Desks	X		X					2 days	Mon 25/08/14
Review "Configuration Introduction" sessions	Administration Fundamentals Fulfillment – Infrastructure	X		X					2 days	Mon 25/08/14
Review "Configuration Introduction" sessions	Administration Fundamentals Fulfillment - Additional Configurations	X		X					2 days	Mon 25/08/14
Review "Configuration Introduction" sessions	Administration Fundamentals Resource Management - Work Orders	X			X				2 days	Mon 25/08/14
Review "Configuration Introduction" sessions	Administration Fundamentals Resource Management - Epoch	X			X				2 days	Mon 25/08/14

Suivi et communication interne

- **Au sein de PT et TF**
 - Réunions hebdomadaires PT avec rapports en live
 - Listes de discussions internes par TF
- **Vers le Comité de Direction du Réseau des Bibliothèques**
 - Point à OJ de chaque réunion CD
- **Vers le Réseau**
 - Réunion mensuelle ouverte à tous
 - suivre les évolutions, se tenir au courant
 - poser des questions
 - *(Filmée et accessible plus tard)*
 - Intranet des Bibliothèques
 - dossier Alma
 - documents internes, à ne pas diffuser
 - logins d'accès
 - vidéos
 - ...
 - Site Google « Alma @ Université de Liège »
- **Vers extérieur et usagers**
 - Mailing généraux
 - News sur le site www des Bibliothèques
 - Articles dans le périodiques interne de l'ULg
 - Formations aux usagers



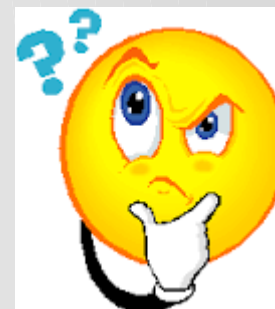
Suivi et communication ULg-ExL

- Session WebEx hebdomadaire entre PT Leaders
- Sessions WebEx à la demande en fonction :
 - de l'actualité
 - d'un problème à résoudre
 - d'un besoin d'explications
 - ...
 - + intervention si nécessaires de tiers (informaticiens, membres de TF...)
- Échanges réguliers par e-mail
 - Souci, question ? ⇒ Message ⇒ Solution, réponse
 - De n'importe quel membre d'une PT vers n'importe quel membre de l'autre
 - Systématiquement : copie aux adresses e-mail des PT
 - À toute heure...

**Flux d'information très soutenu et continu durant 6 mois !
Grande réactivité du prestataire, pendant projet et après !**

Formation des équipes ULg

- Planning d'origine : 1 mois (du 12 janvier au 13 février)
- Très court: timing très serré pour mise en prod au 19/02/2015
 - Maîtrise plus que correcte d'Alma nécessaire dans
 - Recherche
 - Gestion des lecteurs
 - Circulation (prêt, demandes...)
 - PEB
 - Numérisation
 - Catalo
 - Acquisitions
 - E-ressources
 - Gestion des abonnements
 - ...
 - Maîtrise du nv Primo (> impact sur utilisateurs finaux)
 - Capacité à répondre aux interrogations des usagers (< migration) ?
 - Les TF seront-elles prêtes pour assurer les formations ?
 - Risques d'épuisement des collègues (trop, c'est trop) ?
 - Comment faire pour que tout le monde ne veuille pas se former à tout ?
 - Ne pas vider les bibliothèques du personnel !
 - Problématique de la distance entre les campus
 - ...



Réaliste ?
Humainement possible ?

Formation des équipes ULg

Deux solutions

1) Phasage des formations

- Pour tous, de fin novembre 2014 à la mi-janvier 2015 :
 - Vidéos *Discover Alma* (+/- 30 vidéos (4-5 min.))
 - Présentations générales d'Alma
- En fonction du public cible :
 - de la mi-janvier à la mi-février 2015: **l'essentiel** = ce qu'il faut pour assurer un « service normal » pour les utilisateurs finaux
 - Circulation
 - Demandes et réservations (exemplaires physiques)
 - PEB
 - Gestion des lecteurs
 - Catalogage à la volée
 - Maîtrise de la recherche dans Alma
 - Maîtrise du nouveau Primo
 - Après le 19/02 : **Tout le reste** (catalo, acquisitions, statistiques, gestion des e-ressources, des tests et des licences...)
 - Théorie + exercices

2) Mise en place de certifications ULg

- > rôles Alma attribués après réussite d'une certification (sans exception)
- Prises en compte dans les évaluations professionnelles

T1Fin novembre 2014
→ 12 janvier 2015

Découverte 1
Vidéos
Discover Alma

Découverte 2
Présentations
générales
Alma

T2

13 janvier → 13 février 2015

Fulfillment 1
Opérations de
circulation de base

Fulfillment 2
Opérations de circulation

PEB

**Repository and Inventory:
Search & Sets**
(découverte & maîtrise de
la recherche)

eResources 1
(découverte)

Primo: what's new?

**C
U
T
O
V
E
R**

GO-LIVE 19 février 2015

T3

23 février → 13 mars

**Resource
Management**
Catalographie et
création d'items

eResources 2**T4**

16 mars → 30 avril

Acquisitions
Print + eResources

Resource Management
Print Serials

Acquisitions
Receiving

Trials**T5**

1er mai → ...

Analytics 1
(découverte)

Analytics 2

Selector
(découverte)

Work orders
reliure...

Digitalisation**Licences****Légende :**

- Obligatoire = **en orange**
- Découverte = **en vert**
- Formations certifiantes = **encadré**

19 février 2015...



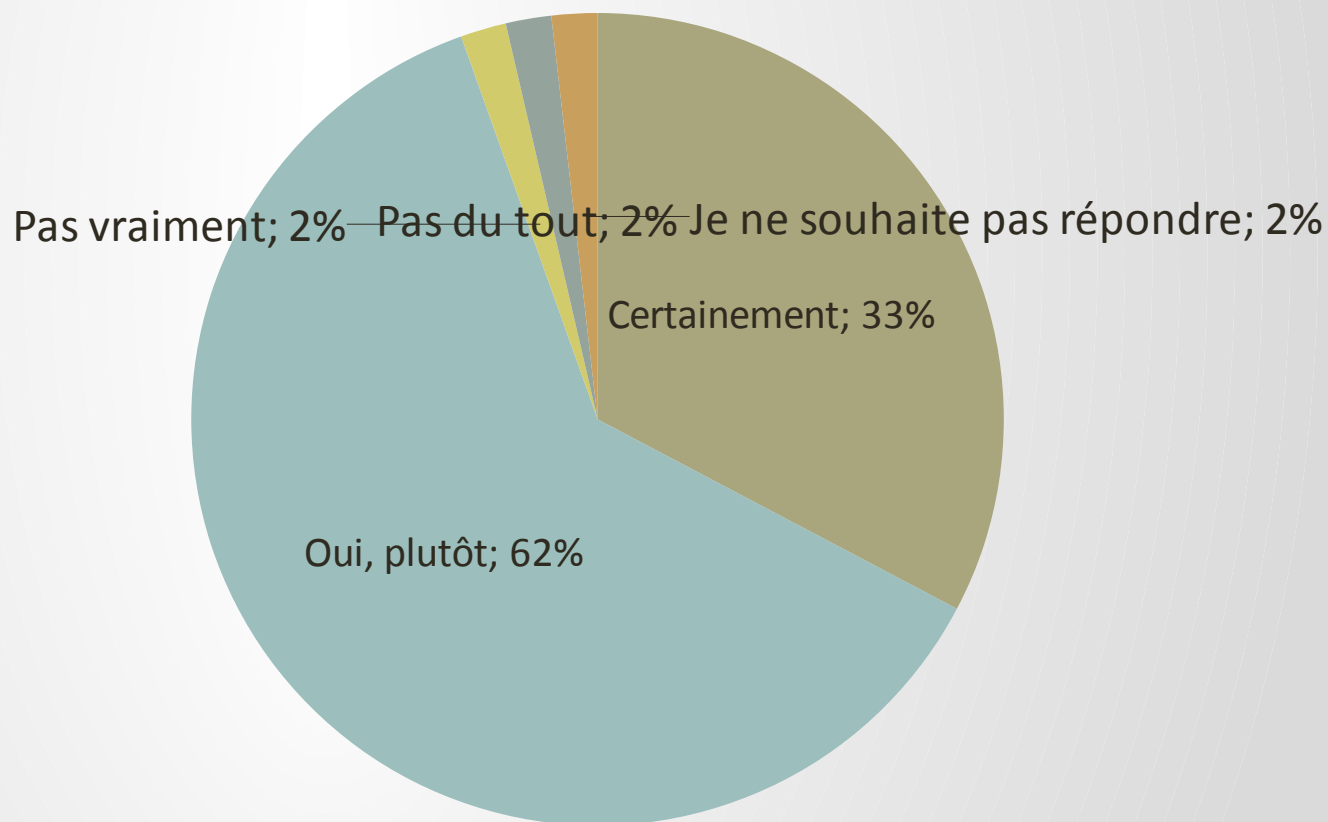
Premiers constats

- Premier bilan: enquête interne en juin 2015
 - Les plus, les moins du projet
 - Les plus, les moins d'Alma
 - 55 réponses reçues
 - Réponses pas toujours tendres (cf. « fantasmes »)
- Quelles solutions ?
 - Dans Alma ? Configurable ou pas ?
 - Avec les releases et le suivi des cases ?
 - Dans le workflow de travail ?



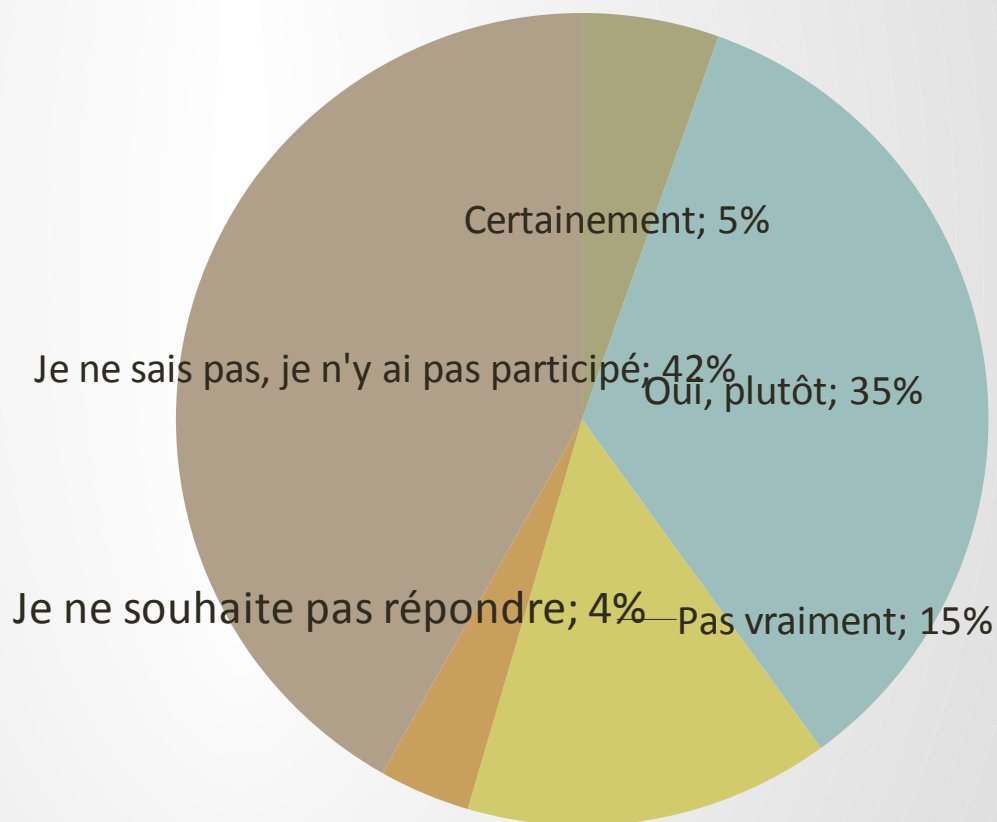
Informé sur Alma et le projet ?

Estimez-vous avoir été suffisamment informé sur Alma et le projet en général durant toute la phase de déploiement (août 2014-février 2015)?



Réunions d'information mensuelles

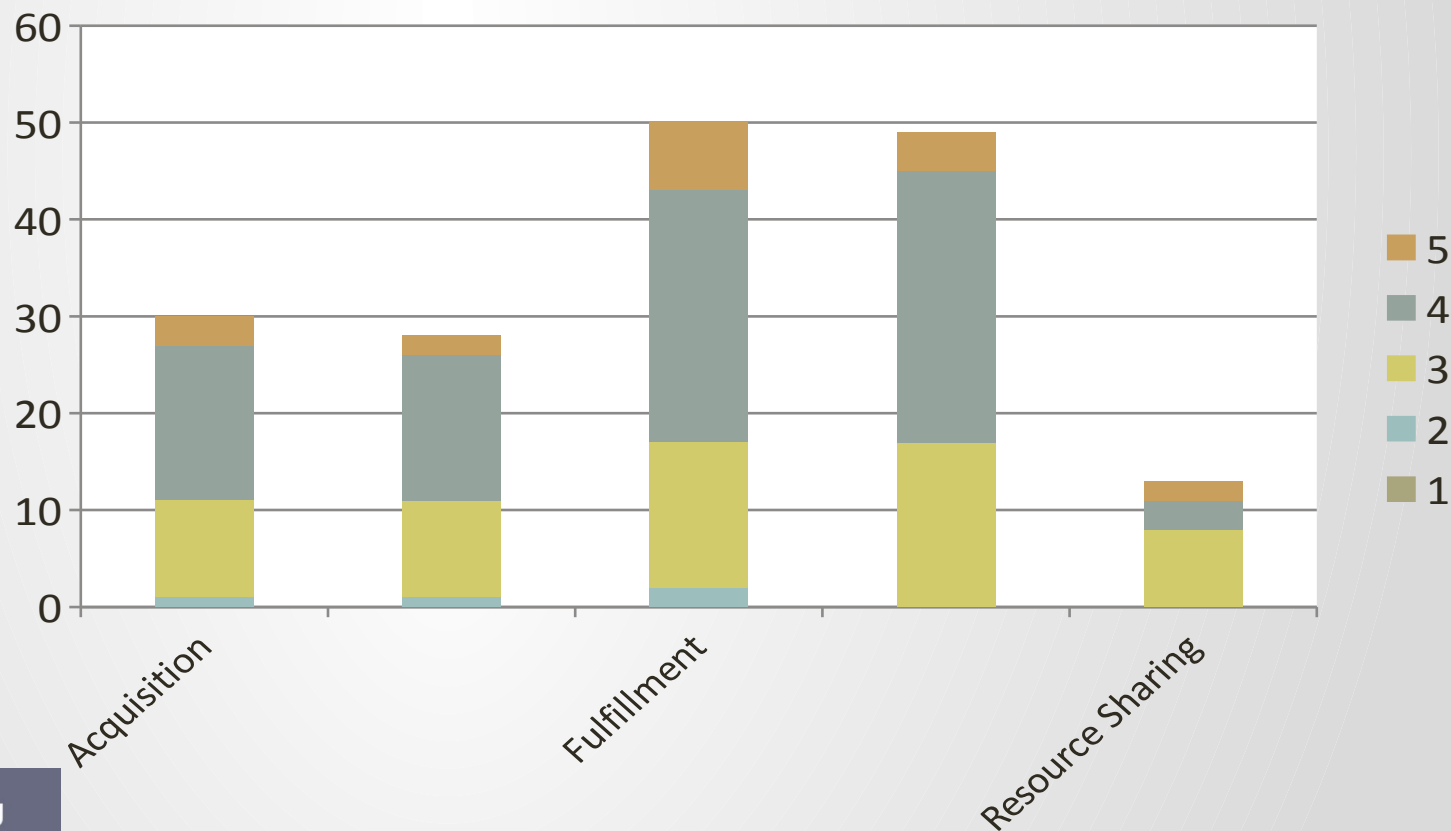
Avez-vous trouvé les réunions d'information mensuelles utiles ?



Contenus des formations ULg

Globalement, comment coteriez-vous les contenus des formations ULg que vous avez suivies ?

1 = la cote la moins bonne, 5 = la cote la meilleure



Contenus des formations ULg

Chapeau pour ce travail colossal !

Formateurs attentifs, essayant d'être les plus pédagogues! Toujours prêts à répondre aux question... Bravo à tous!

Je tiens à souligner la bonne volonté et la disponibilité des formateurs.

Les formations auxquelles j'ai participé étaient excellentes. L'implication des membres des Task Forces a été impressionnante et les présentations ont été particulièrement utiles (beaucoup plus concrètes et détaillées que les vidéos d'Ex Libris).



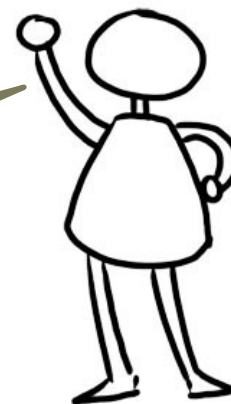
Améliorer les formations ULg

Quelles étaient selon vous les principales faiblesses des formations ? Que suggèreriez-vous pour y remédier ?

On sentait très fortement que les formateurs n'avaient **pas encore pris suffisamment de distance** par rapport à l'outil, étant donné les délais. Tout le monde était encore en train d'emmagasier des informations au moment des formations, y compris les formateurs. Problème sans doute difficile à éviter.

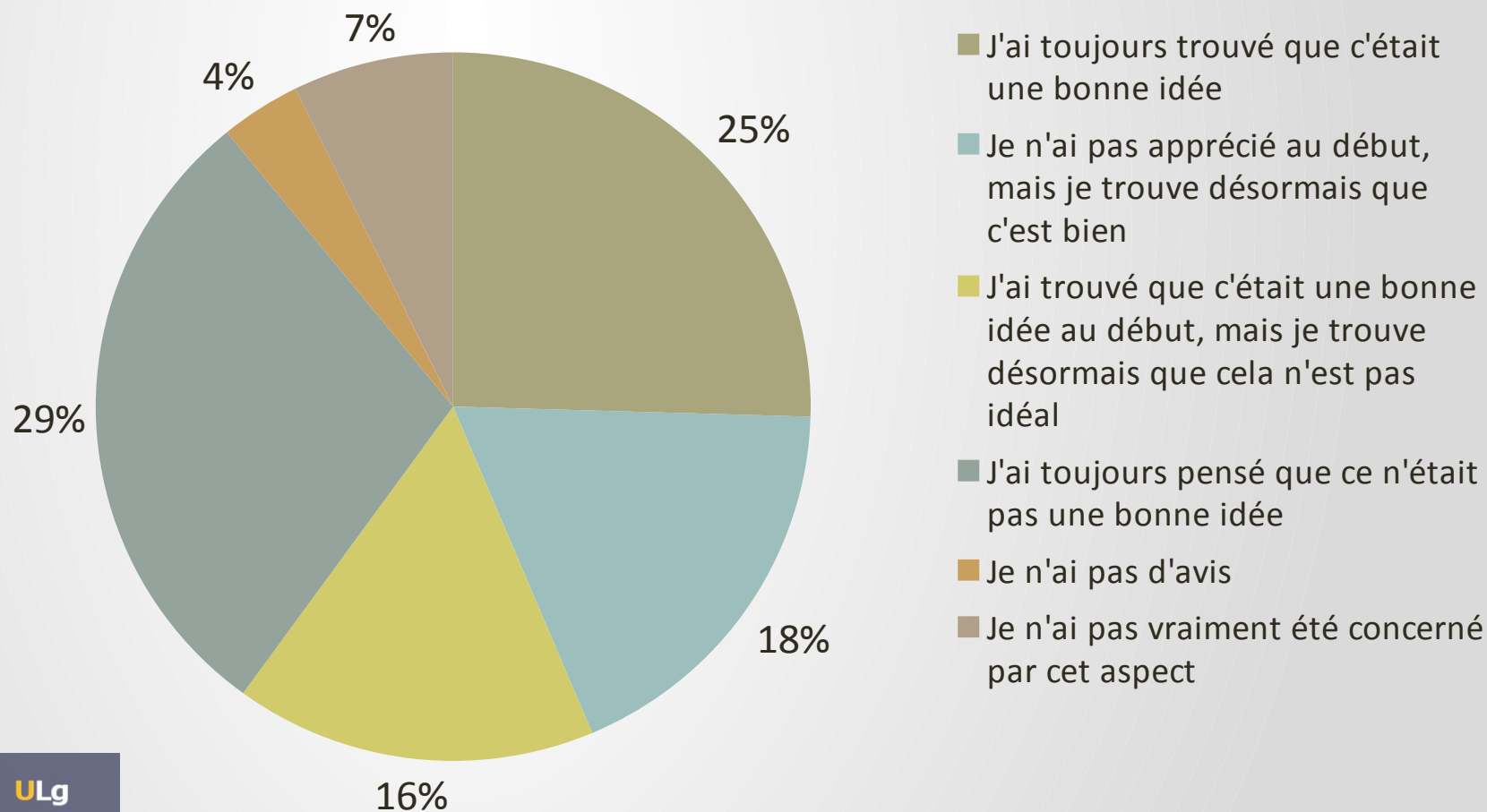
Trop de théorie, **plus de pratique**, si possible en petits groupes.

N'est pas formateur qui veut...



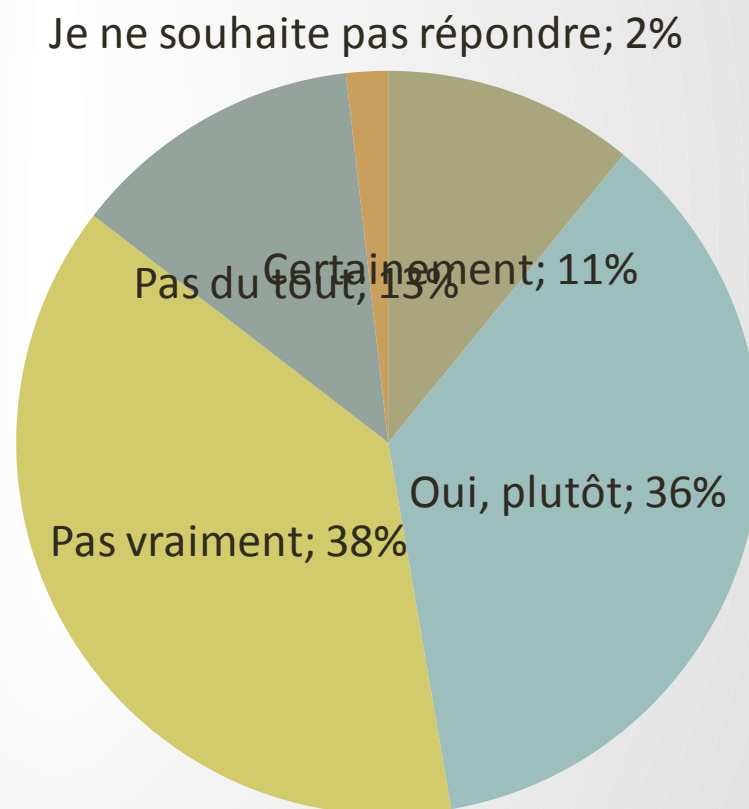
Spécialisation ?

Que pensez-vous du fait qu'il vous a été demandé de vous spécialiser dans quelques niches plutôt que de vouloir "faire un peu de tout"?



Certifications ?

Appréciez-vous le fait que des Certifications aient été mises en place afin de disposer de rôles particuliers dans Alma ?



Certifications ?

Certaines tâches dans Alma ne sont pas si évidentes que cela. C'est donc important d'avoir acquis un niveau minimal d'exigence requis pour pouvoir les effectuer.

Pas évident d'être évalué par ses propres collègues.

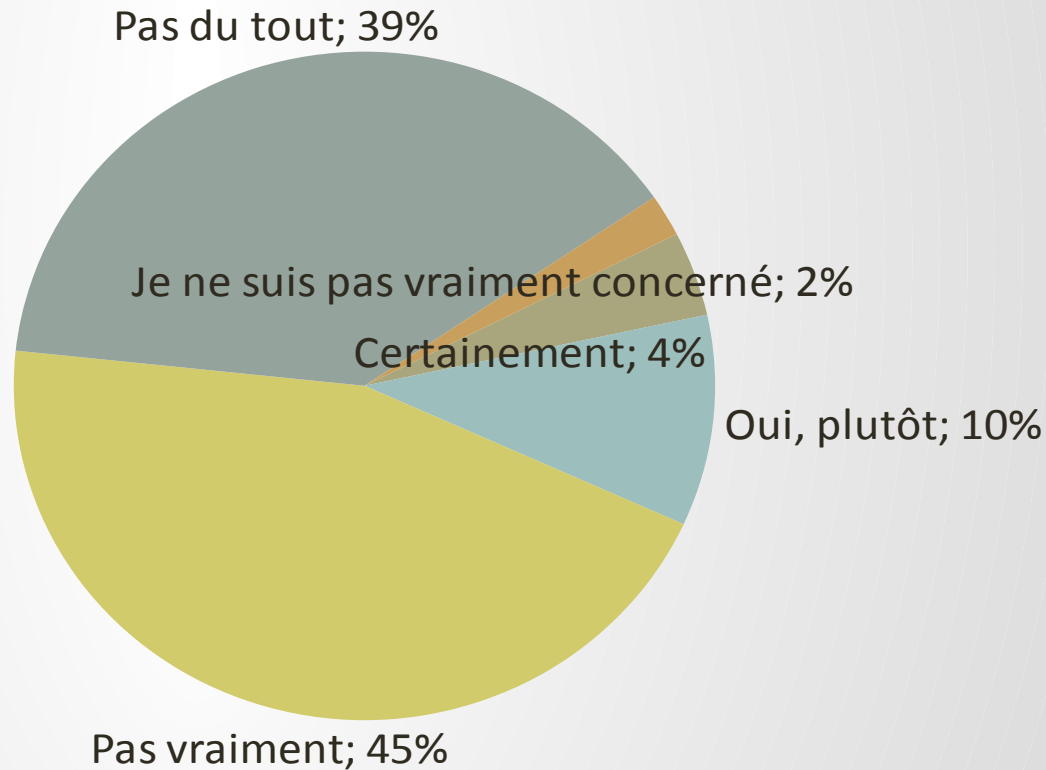
C'est normal qu'il y ait un contrôle et comment faire sans examen mais vu le cours délai pour se former, pour s'exercer tout en continuant l'activité etc., cela mettait une pression.

Je comprends que certaines personnes aient vu ça comme un "examen" de leurs compétences. Toutefois, il fallait bien s'assurer que tout le monde maîtrise le programme.



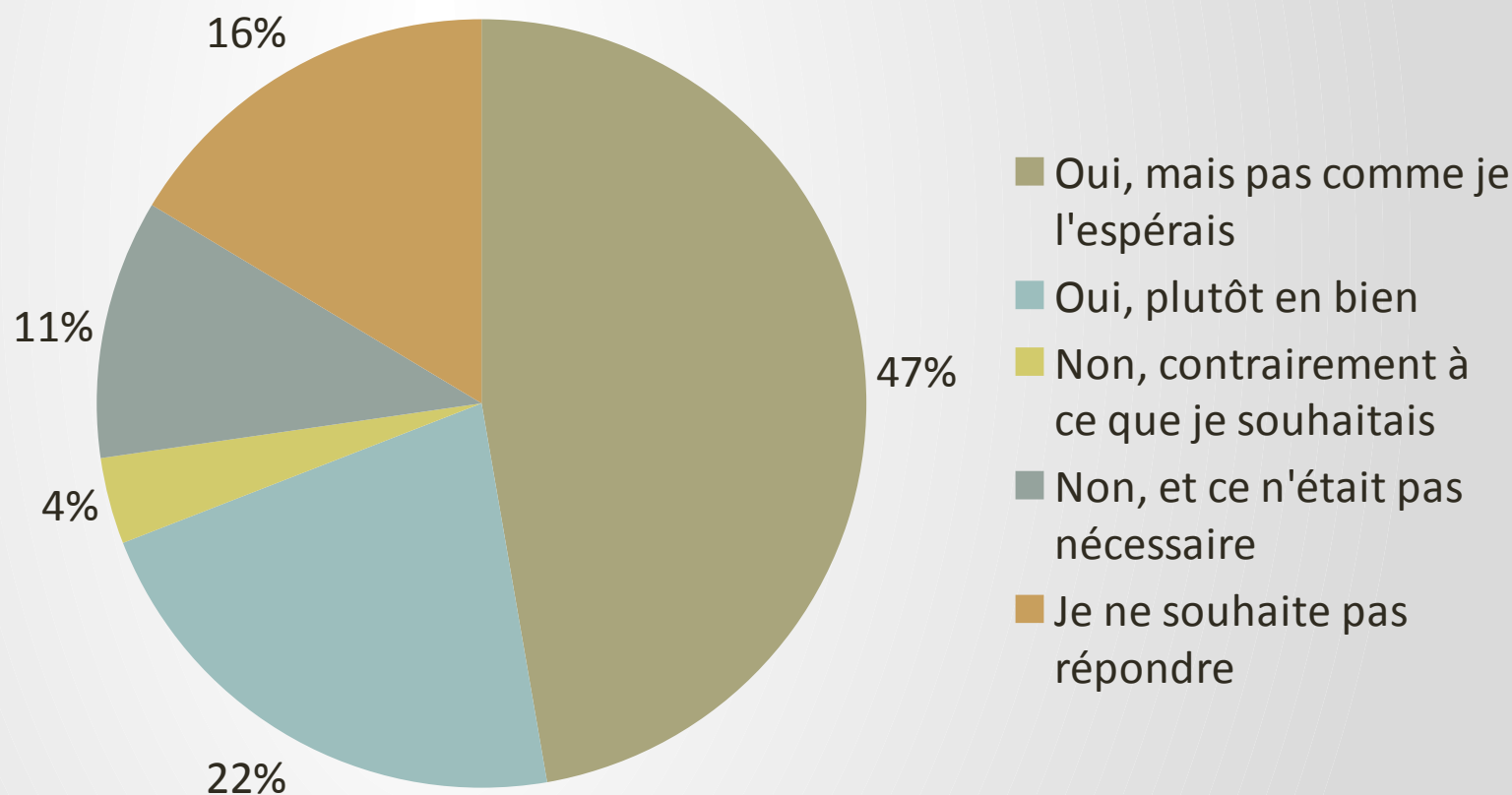
English UI ?

Le fait que l'interface d'Alma est en anglais représente-t-il un problème pour vous ?



Changer l'organisation ?

L'arrivée d'Alma a-t-elle permis de changer l'organisation de votre bibliothèque ?

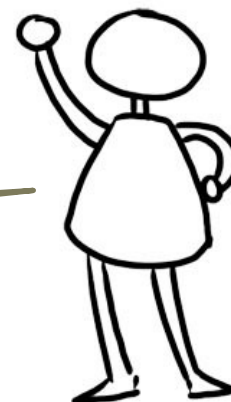


Changer l'organisation ?

Sans doute en raison des délais serrés, il n'a **pas été possible de penser la réorganisation de la bibliothèque en même temps que la mise en production d'Alma**. On a donc fait temporairement comme avant, mais avec un nouvel outil. Depuis, la réorganisation a été réfléchie et va être appliquée. C'est un progrès mais on se rend compte que, pour certains aspects, Alma aurait pu être paramétré de façon plus simple si on avait pensé à la réorganisation avant. Après, je pense que la réflexion doit continuer et on devra donc s'interroger dans les prochains mois pour savoir si la nouvelle organisation colle finalement avec l'outil ou s'il n'est pas possible d'aller un peu plus loin encore.

Déséquilibre dans la répartition du travail entre les membres du personnel.

Les changements sont seulement en train de **s'installer petit à petit**.



Si c'était à refaire...

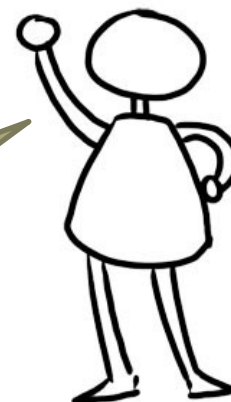
Si le projet était à refaire, que suggèreriez-vous comme changement dans l'organisation et le déploiement d'Alma (+ Primo) à l'ULg ?

Davantage de temps avant la mise en production pour parfaire la connaissance de l'outil avant de former les équipes.

Plus le temps pour les formations, plus de pratique.

Réorganiser des pôles & rôles avant le passage à Alma. Si possible clarifier et décider des workflows un peu plus tôt.

Sandbox avec données ULg.



Et pour nous ?



- « Very heavy » !
- Tous les collègues s'y sont mis
- De belles révélations dans les GT... et quelques déceptions
- Saut de compétence global important
- Membres des GT : beaucoup de satisfaction et de nouvelles relations transversales
- Le changement s'installe... mais il reste encore pas mal de chemin à parcourir... Force d'inertie <> appétit de changement
- Nouveaux services mis en place
- Et chaque mois, il y a les mises à jour Alma !
 - -> Aide à un processus continu d'analyse, d'amélioration des services...



francois.renaville@ulg.ac.be

| [@f_renaville](https://twitter.com/f_renaville)

paul.thirion@ulg.ac.be

| [@PaulThir](https://twitter.com/PaulThir)