

Intégrer un nouveau système de gestion, défis et opportunités. L'expérience du passage à Alma et Primo dans les bibliothèques de l'Université de Liège



François Renaville
Université de Liège

Avec la collaboration de Sandra Luciani, Fabienne Prosmans, Laurence Richelle et Stéphanie Simon



- ▶ Cadre
- ▶ Nouveaux services et flux
- ▶ Conclusions

Cadre

ULiège Library

- ▶ Université fondée en 1817
- ▶ 3 secteurs (« bibliothèques »):
 - 15 implantations
 - 1 magasin à livres
- ▶ Personnel :
 - +/- 110 personnes
- ▶ Collections :
 - 2 Mo ouvrages papier
 - 5 Ko abonnements papier
 - 147 Ko e-books
 - 72 Ko e-journaux
 - 87,5 Ko accès
 - Manuscrits, incunables, placards...

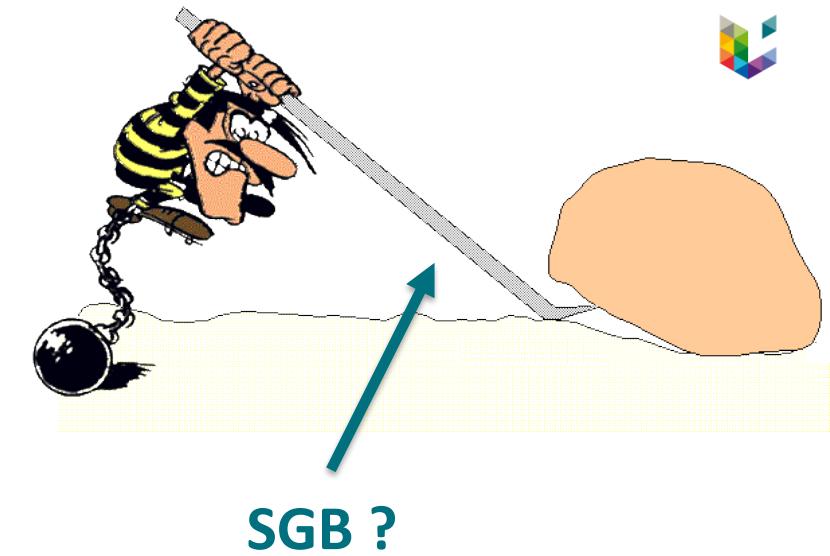
4 campus :

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



Réorganisation des bibliothèques

- ▶ Orientations stratégiques de mise au vert du Comité de direction en 2014
 - **Library as a Service** (LaaS)
 - Renforcer l'efficacité des services
 - Mettre l'usager encore plus au centre
 - Mieux s'adapter à l'évolution des besoins des usagers
 - Profiter de l'évolution des outils et techniques
 - Fédérer, transversaliser, regrouper, harmoniser
 - S'appuyer sur nos forces mais aussi développer nos nouveaux rôles
- ▶ Nouveaux statuts : 1 seule bibliothèque (ULiège Library), avec plusieurs implantations et secteurs disciplinaires
- ▶ 3 secteurs disciplinaires
 - Secteur des sciences de la santé
 - Secteur des sciences et techniques
 - Secteur des sciences humaines
- ▶ Réduire la dispersion des locaux et transformer nos espaces dans une logique des Learning Centers
- ▶ Réduire le back end pour **renforcer le front end et le contact avec l'usager**
- ▶ Des services
 - **Locaux** (accueil, reference desk, appui chercheurs, gestion des collections physiques...)
 - **Transversalisés ou centralisés** lorsque les spécificités disciplinaires ne sont pas prépondérantes





Pourquoi, pour quoi un SGB ?

- ▶ Travailler avec un outil du 21e s.
 - Conception et philosophie ≠ d'un SIGB traditionnel
 - Bénéficier des évolutions futures
 - Gestion unifiée des ressources (p + e + d)
 - Statistiques poussées et perspectives d'aider à orienter les politiques d'acquisition
 - Meilleure intégration des services et procédures (orientation tâches et fonctions, automatisation des workflows...)
 - Plus d'interfaçages (avec BDDs institutionnelles...) et de nouveaux services
 - SaaS (licences Oracle, backups, upgrades...)
 - ...
- ▶ Pour finalement, à moyen et long termes :
 - Aider à moderniser des workflows et revoir notre métier
 - Libérer du temps pour d'autres tâches
 - + de disponibilité pour les usagers (tâches de front end)
 - + support à l'utilisateur (formations...)
 - + d'aide à la publication et à l'écriture scientifique
 - « Nouvelles » missions : plagiat, bibliométrie, OA...



Historique récent des systèmes à l'ULiège

- ▶ -> 2006 : LiberMedia
- ▶ 2006 juin : déploiement de
 - **Aleph** (v17)
 - Catalogage [Marc 21]
 - Circulation
 - Acquisitions/Périodiques (*partiel*)
 - Résolveur de liens **SFX** (v2)
- ▶ 2013 février :
 - Solution discovery **Primo (local)** + **Primo Central Index**
- ▶ 2015 février :
 - **Alma**
 - **Primo (hosted)** + **Primo Central Index**
- ▶ 2019 septembre :
 - **Primo VE** + **Primo Central Index**



Projet Alma/Primo
= 6 mois
(fin août 2014 à fin février 2015)

Nouveaux services et flux



Nouveaux services et flux

- 1) Pick from Shelf
- 2) Scan on Demand
- 3) Transversalisation du PIB
- 4) Transversalisation des Acquisitions
- 5) Gestion des ressources et métadonnées



1) Pick from Shelf

- ▶ Principe :
 - L'usager effectue une réservation en ligne et demande à ce que l'item soit livré à la bibliothèque de son choix
 - Si même bibliothèque, alors item à disposition à l'accueil
- ▶ 2006 (Aleph)
 - Piste à peine explorée !
 - « trop de travail », « ce n'est pas à nous de le faire »
- ▶ 2015 (Alma)
 - Évidence : ne pas déployer le service n'a pas été envisagé
 - Même si qq craintes au début, conscience que cela correspondait à un besoin



- 9 Borrowing Requests >
- 7 Lending Requests >
- 2 Other Requests >
- 2 Pickup from shelf
- 3220 Order Lines >
- 34 Invoices
- 47 Electronic Resources
- 1 Trials

Pick Up Requested Resources (1 - 2 of 2)

[Print Slip Report](#)
 Select All

Sort by : Location Name - Asc ▾

[Print Slip](#)
[Cancel](#)


1 Dear Ijeawele, or A feminist manifesto in fifteen suggestions / Chimamanda Ngozi Adichie.

Author: Adichie, Chimamanda Ngozi, 1977- author

ISBN: 152473313X

Imprint: New York ; Alfred A. Knopf, 2018.

Location: Libre accès - EXTENDED

Call Number: E.Aaf/ADI

Requests: 1

[Cancel Request](#)
[Mark as Missing](#)


2 Grenzfall Krieg : Zur Darstellung der neuen Kriege nach 9/11 in der deutschsprachigen Gegenwartsliteratur /

Stephanie Willeke

Author: Willeke, Stephanie. auteur

ISBN: 9783837640359

Imprint: Berlin : Transcript, 2018

Location: Libre accès - EXTENDED

Call Number: G.ML/WIL

Requests: 1

[Cancel Request](#)
[Mark as Missing](#)


- ▶ Automatisation possible de l'impression des bordereaux
- ▶ Très peu de configuration nécessaire
- ▶ Usagers avertis par email ou SMS quand l'item est disponible
- ▶ **Les usagers sont ravis et le personnel aussi (feedback positif)**



2) Scan on Demand

- ▶ Principe :
 - Un usager demande via Primo la numérisation d'un livre, d'un chapitre, d'un article... des fonds papier de la bibliothèque
 - Le scan lui est adressé par email
- ▶ Analyse préalable du fonctionnement d'Alma et des aspects légaux
- ▶ Réticence principale : charge de travail supplémentaire ?
- ▶ Phase pilote de mars à décembre 2016
 - Personnel ULiège uniquement
 - Numérisation partielle (chapitre ou article)
 - Max. 3 demandes simultanées
 - Service gratuit
 - Pas de processus d'approbation
 - Scans chargés sur Alma et adressés en annexe (puis par un lien de téléchargement)



2) Scan on Demand

- ▶ Résultats très positifs de la phase pilote
 - Enquête : **Usagers très contents (rapidité, qualité, gratuit)**
 - Pas de surcharge constatée
 - Pas d'abus constatés
- ▶ Septembre 2017 : ouverture aux étudiants de master (bac+5)
- ▶ Octobre 2018 : ouverture aux étudiants bacheliers (bac+3)

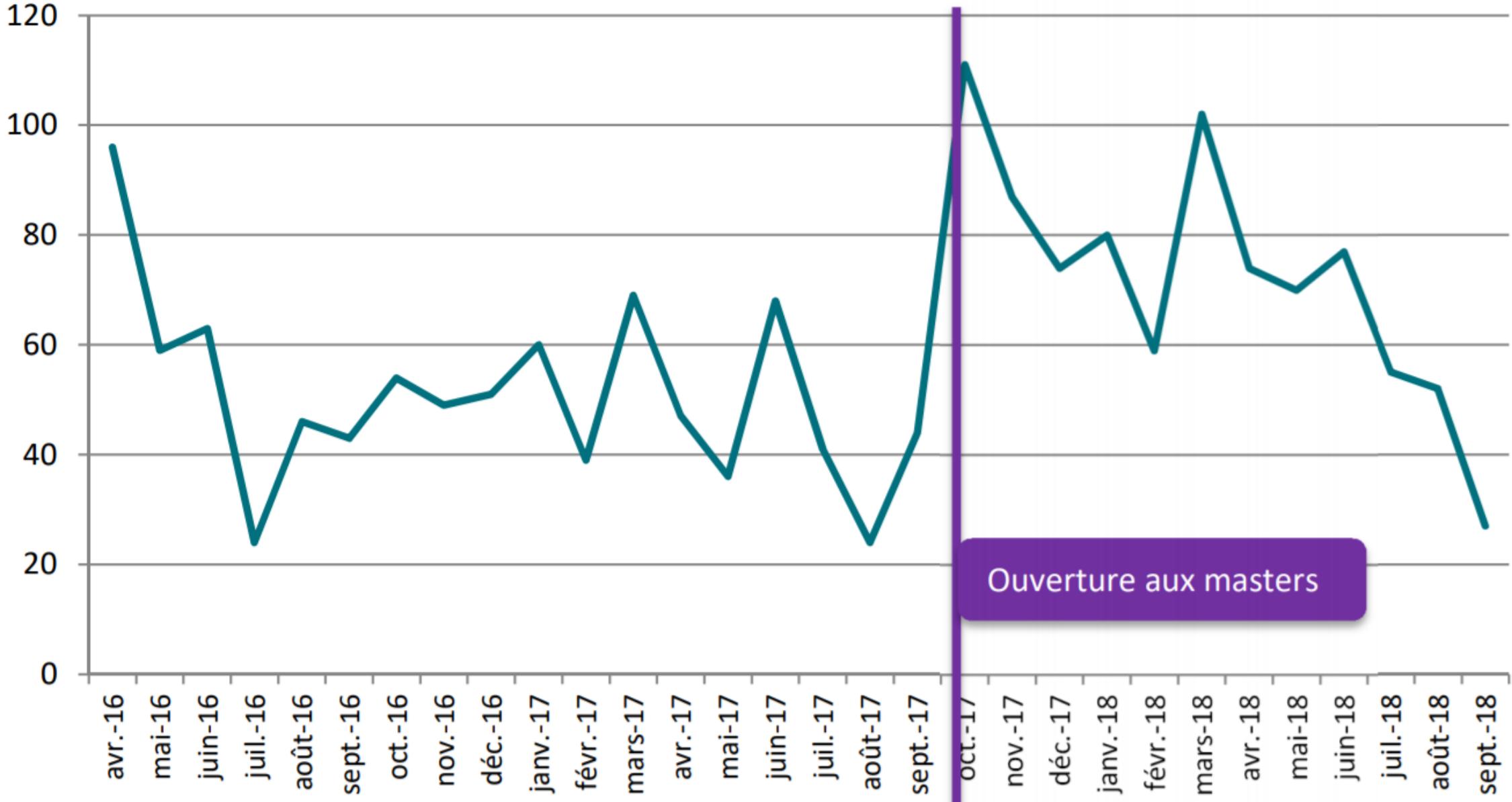
Rapports :

- Service de numérisation à la demande dans les Bibliothèques de l'Université de Liège : Rapport sur la phase pilote de mars à décembre 2016 [mars 2017]
- Scan On Demand (SOD) : Complément au rapport sur la phase pilote du service de numérisation partielle (mars 2017) et après 12 mois d'ouverture aux étudiants de master [octobre 2018]

<http://hdl.handle.net/2268/211287>



Nombre de demandes traitées par mois



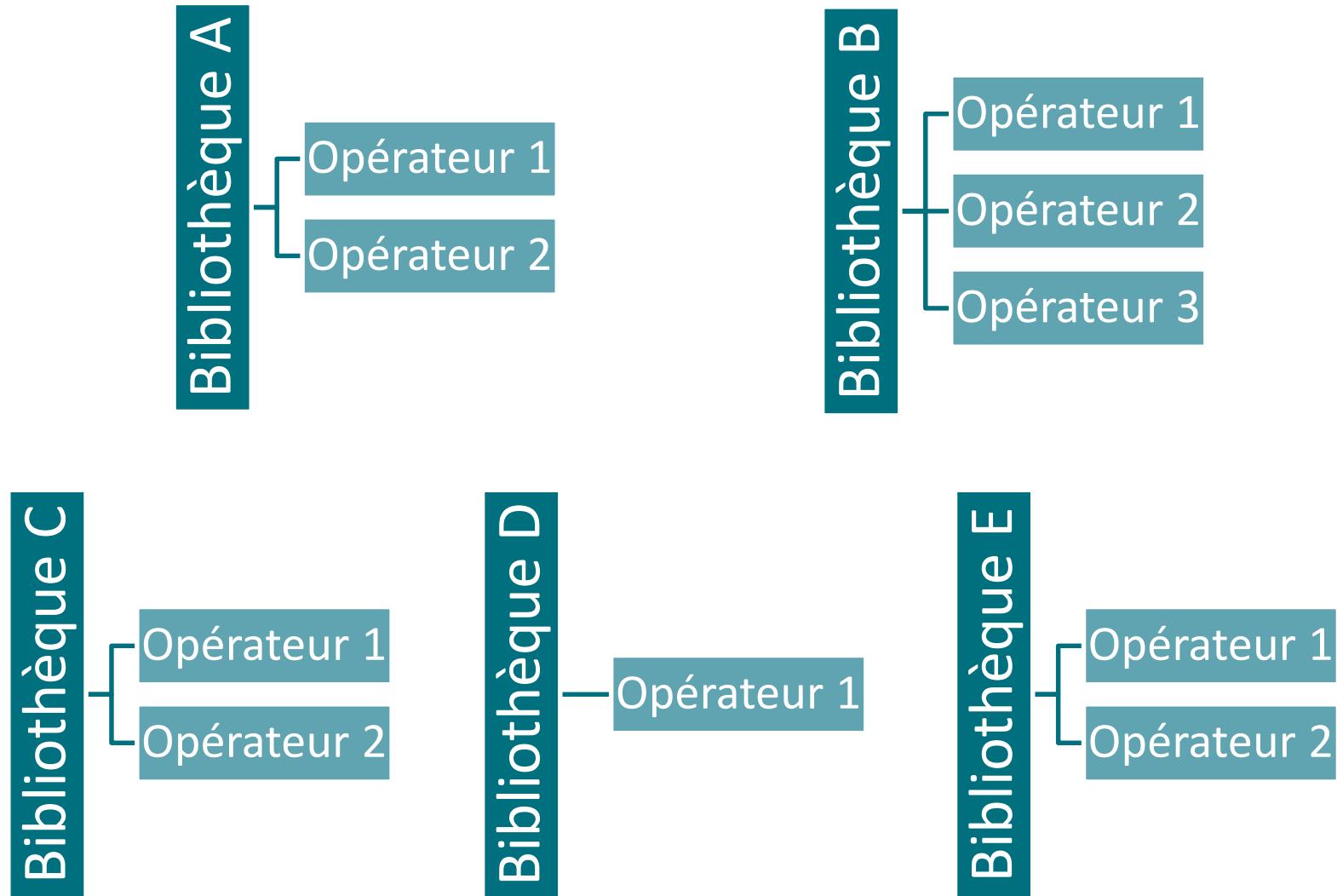


3) Transversalisation du PIB

- ▶ Principe :
 - Mutualisation du service PIB
- ▶ Étape 1 : au passage à Alma (2015): 8 > 5

2004-2015	2015-2017
8 plateformes PIB	5 plateformes PIB
15 opérateurs	10 opérateurs

- ▶ Plus grande simplification et standardisation des pratiques
- ▶ Une bibliothèque dans Alma = Resource Sharing Library
- ▶ Large liberté d'autonomie et d'action dans les 5 plateformes
- ▶ Service très lié au type de bibliothèque (STM vs SHS)
- ▶ 8 > 5 : pas d'effet négatif constaté sur la qualité du service



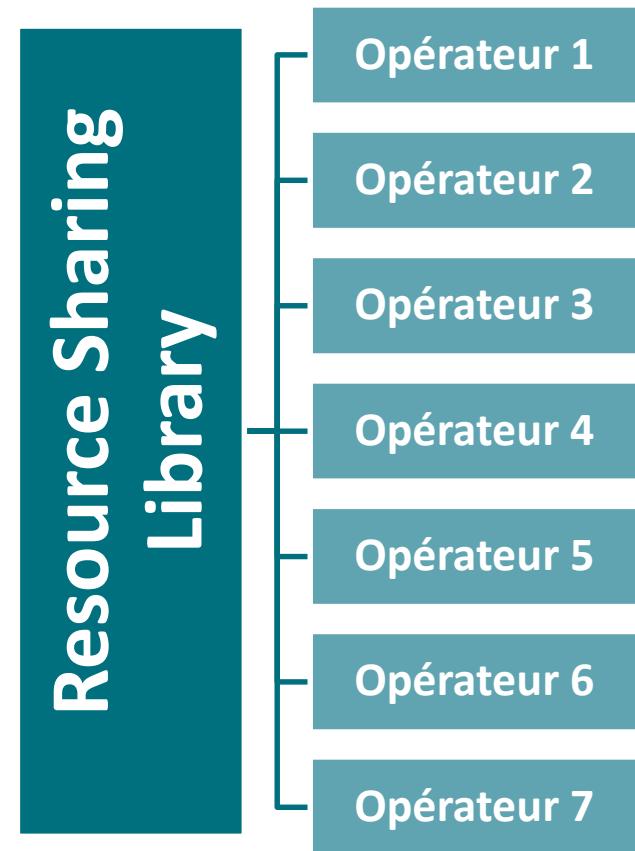


3) Transversalisation du PIB

- ▶ Étape 2 : de 5 à 1 (2018)

2004-2015	2015-2017	2018-...
8 plateformes PIB	5 plateformes PIB	1 plateforme PIB
15 opérateurs	10 opérateurs	7 opérateurs

- ▶ Utilisation de la Resource Sharing Library d'Alma
- ▶ Réorganisation et transversalisation du service





3) Transversalisation du PIB

- ▶ Réorganisation et transversalisation du service
 - **Plus de transparence et de partage des responsabilités**
 - Mise en commun des ressources humaines
 - Partage des coûts et rentrées financières
 - **Développement d'une équipe et d'un esprit d'équipe**
 - ~~Syndrome de la chasse gardée~~
- ▶ La plate-forme PIB a une adresse physique, mais
 - Les opérateurs effectuent leur travail dans l'implantation dont ils relèvent
 - Travaillent sur l'ensemble des demandes PIB
 - Plus de cloisonnement STM/SHS
 - Avec un calendrier partagé (qq heures/semaine)
 - Certains opérateurs avaient peur de ne pas avoir assez de travail

Changement pas toujours facilement accepté au début...

Plus d'infos :

One Resource Sharing Library to Rule them All <http://hdl.handle.net/2268/227174>

4) Transversalisation des Acquisitions



▶ Situation actuelle

- Organisation calquée sur structure en silos (par bibliothèque)
- 20 acquéreurs (spécialisés en bibliothèque/implantation)
 - Spécialisés en ressources One Time / Continuous
 - Spécialisés en ressources papier / électronique
- ... avec parfois peu de commandes étant donné les besoins de la bibliothèque
- une méthode commune dans Alma... mais une multitude de fonctionnements
 - Contacts entre responsables disciplinaires, opérateurs acquéreurs, comptables ;
 - Aspects catalographiques ;
 - Transmission et archivages des informations

→ Flux de travail pratiquement individualisés !



4) Transversalisation des Acquisitions



- ▶ **Transversaliser, pourquoi et comment ?**
 - Création d'un pool d'acquéreurs qui opérerait de façon transversale
 - **Intensifier échanges et la collaboration entre agents**
 - **Limiter les tâches de nature purement administrative** (gain de temps)
 - Marchés publics « périodiques » et « livres » : choix des fournisseurs facilité
 - Automatisation progressive des commandes (EDI, SAP...)
 - Conserver uniquement le nécessaire
 - Limiter les canaux de communication
 - Limiter les lieux de stockage de l'information (si déjà dans Alma, pas nécessaire ailleurs)
 - Supprimer toute forme de conservation sur papier
 - Evolution du métier vers **plus de spécialisation** :
 - Plus efficace de consacrer une partie significative de temps à une composante
 - Capitalisation sur le know-how et les spécialités existantes



5) Gestion des ressources et métadonnées

- ▶ Fichiers d'autorités externes dans la Community Zone
 - Gestion locale très limitée
 - Bénéfice des données d'autorité (formes préférées/non préférées) pour l'utilisateur final (Primo)
- ▶ Suivi du contrôle d'autorité
 - Env. 15 catalogueurs impliqués (plusieurs heures par mois)
 - Suivi au quotidien des jobs de contrôle et de correction sur les points d'accès à partir des fichiers d'autorité : corrections erronées, mauvaises attributions, lien avec notice
 - Présence linked data facilite les contrôles
- ▶ Communication entre catalogueurs via Alma
 - Assignations de notices et des rappels (demandes de corrections, améliorations...)
 - Communication et mise en relation accrues
- ▶ Facilité et rapidité de traitements sur les données
 - Création et gestion aisées de jeux de données (sets)
 - Jobs manuels et programmés (simples à utiliser, marche arrière possible)

→ Amélioration accrue de la qualité du catalogue (courant et rétrospectif)
+ esprit d'équipe en développement

Conclusions



Conclusions

- ▶ Focus sur la modernisation et le front-end
- ▶ Volonté du management (+ assumer...)
- ▶ Faire bouger les lignes ≠ long fleuve tranquille
 - Solutions défensives vs solutions de rupture
 - Chasses gardées, habitudes, inertie...
- ▶ Processus sur le moyen et long terme (dynamique)
- ▶ SGB = levier, coup de pousse (~~excuse~~)
- ▶ Communiquer, impliquer (mais jusqu'où?)



francois.renaville@uliege.be | [@f_renaville](https://twitter.com/f_renaville)