abes
agence bibliographique de l'enseignement supérieur

Journées ABES, Montpellier, 10-11 mai 2017

Passer à un SGB pour susciter l'appétit de changement et lutter contre l'inertie ?

L'expérience du passage à Alma à l'Université de Liège

http://hdl.handle.net/2268/210395

LIÈGE université

François Renaville
Bibliothèques de l'Université de Liège

Résumé

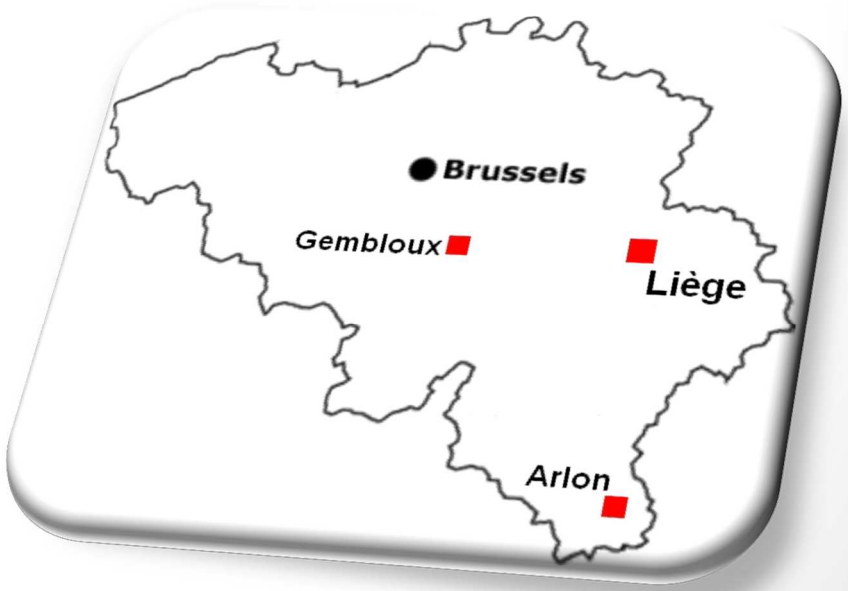
- En février 2015, les Bibliothèques de l'Université de Liège sont passées au système de gestion de bibliothèque Alma, moins de 10 ans après une migration vers Aleph et 2 ans après le lancement de la solution discovery Primo. Cette présentation balaye les moments clés du projet Alma, en mettant l'accent sur la composante organisationnelle, la gestion du changement, les attentes et espoirs suscités.

Bibliothèques de l'Université de Liège

- Université fondée en 1817
- 5 bibliothèques :
  - 16 implantations
  - 1 magasin à livres
- Personnel :
  - +/- 115 personnes (+/- 85 ETP)
- 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



Systèmes documentaires

Bref aperçu historique :

- -> 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

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

Pourquoi une nouvelle migration ?

- 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 nv 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 et de formations pour les usagers
    - + support à l'utilisateur
    - + d'aide à la publication et à l'écriture scientifique
    - « Nouvelles » missions : plagiat, bibliométrie, OA…

- **Implication des collègues**
- **Communication**
- **Rôle de la direction**
- **Formations**
- **Spécialisations**
- **Certifications**

- **Implication des collègues**
- Communication
- Rôle de la direction
- Formations
- Spécialisations
- Certifications

Implication des collègues

- Via des groupes de travail (GT)
  - 4-5 personnes

- Qualités souhaitées :
  - volonté de s'investir concrètement
  - nécessité de travailler dans des éléments en lien direct avec la thématique du GT
  - niveau d'anglais suffisant (lecture et compréhension à l'audition)
  - capacité de travail avec le responsable du GT et les autres membres

- Demandé que les directeurs fassent en sorte de réorganiser le travail dans leurs équipes ou de postposer des tâches moins prioritaires :

  → dégager réellement au minimum 1 à 2 jours/semaine à chaque membre des GT

  → <u>effort sur l'ensemble du personnel !</u>

Implication des collègues

- Ne pas chercher à rester proche de l'actuel → **plus efficace !**
  - SGB = possibilité de revoir en profondeur workflows/fonctionnements
  - SGB a sa propre logique -> **à respecter !**
  - créativité ! (quitte à revenir à des fonctionnements traditionnels)
- **Responsabilisation** : chaque GT a son rythme et organisation, mais délais et délivrables existent
- **Liberté « cadrée »**
  - Décisions stratégiques préparées dans les GT et prises en CP ou en CD
- **Égalité** des membres au sein d'un GT
- Rôle de **percolation des idées** auprès des autres collègues

Implication des collègues

- Jouer franc jeu avec les collègues

« Le rôle de [chacun des groupes] sera notamment de comprendre au mieux le fonctionnement du système, de travailler sur le suivi de la récupération des données Aleph/SFX, d'analyser les choix et options de configuration possibles au niveau du système par rapport à notre contexte, de réaliser des notes de formation à l'attention des autres collègues [des Bibliothèques], d'assurer des formations, etc. Ceci ne pourra se faire qu'en plongeant littéralement dans l'importante documentation Ex Libris (en anglais) et en s'investissant très sérieusement dans ce projet ! »

« Il y a donc du boulot mais aussi de superbes opportunités de développement professionnel. Et de toute façon, ces compétences seront nécessaires pour la suite car notre métier change rapidement ! »

- Implication des collègues
- **Communication**
- Rôle de la direction
- Formations
- Spécialisations
- Certifications

Communication

- **Avant le début projet**
  - Mai 2011 : Sensibilisation des collègues sur le concept de l'URM
  - 2013 : Invitation à suivre des webinars d'info sur Alma + annonce que négociations en cours
  - Fin janvier 2014 : Annonce de la décision officielle et de l'aval des autorités
  - Printemps 2014 : Invitation à s'investir dans des GT + réunion avec tous les volontaires

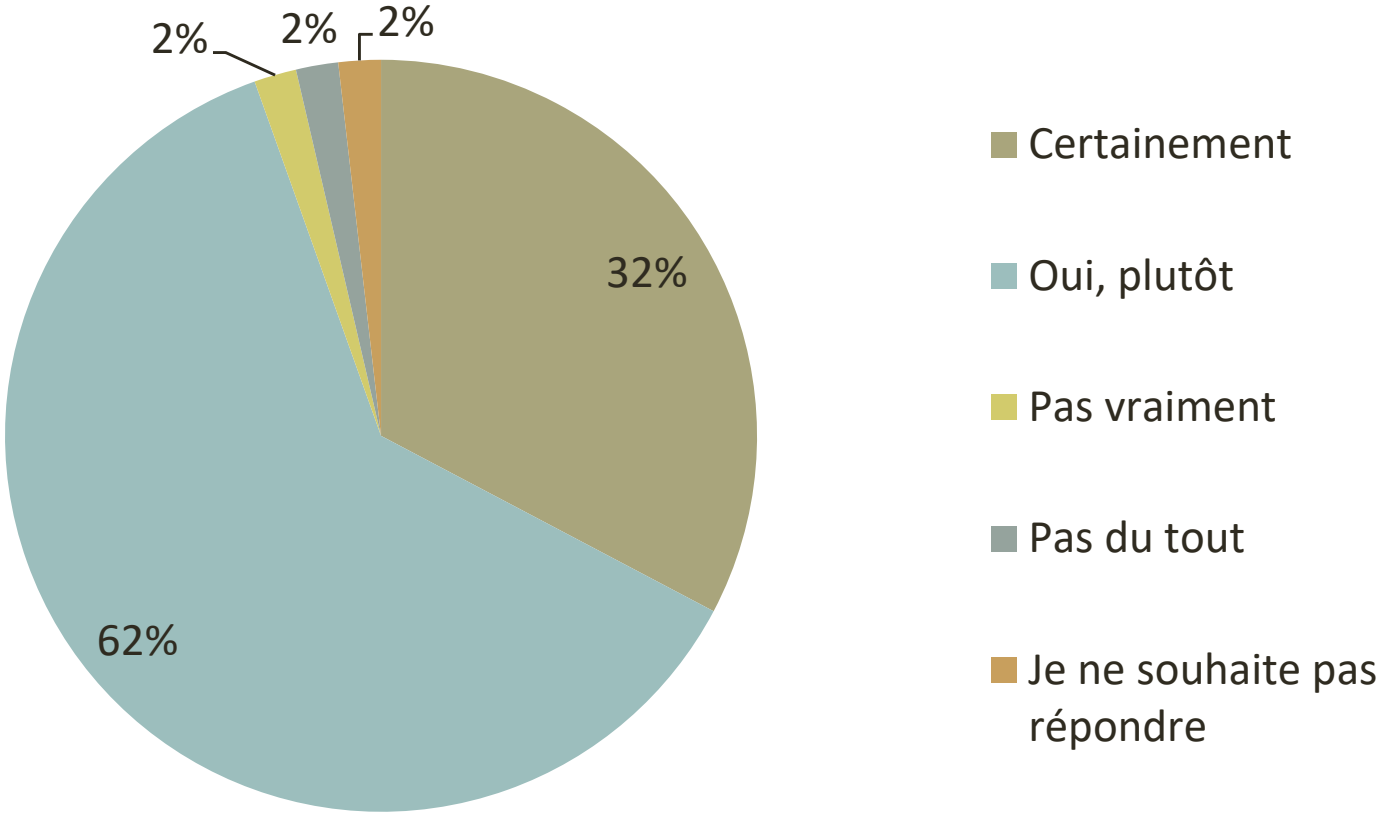
- **Durant le projet (et après)…**
  - Réunions d'information mensuelles ouvertes à tous
  - Documents généraux dans l'intranet
  - Communications régulières au CD sur l'état d'avancement du projet
  - Annonces régulières (calendrier, étapes de migration, changements de politique…)
  - Communications directes (informelles) de membres des GT vers les autres collègues
  - Mise en place d'un site public

Utilisation de la **terminologie** Alma !

Informé sur Alma et le projet ?

Enquête de juin 2015

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



- Implication des collègues
- Communication
- **Rôle de la direction**
- Formations
- Spécialisations
- Certifications

Rôle de la direction

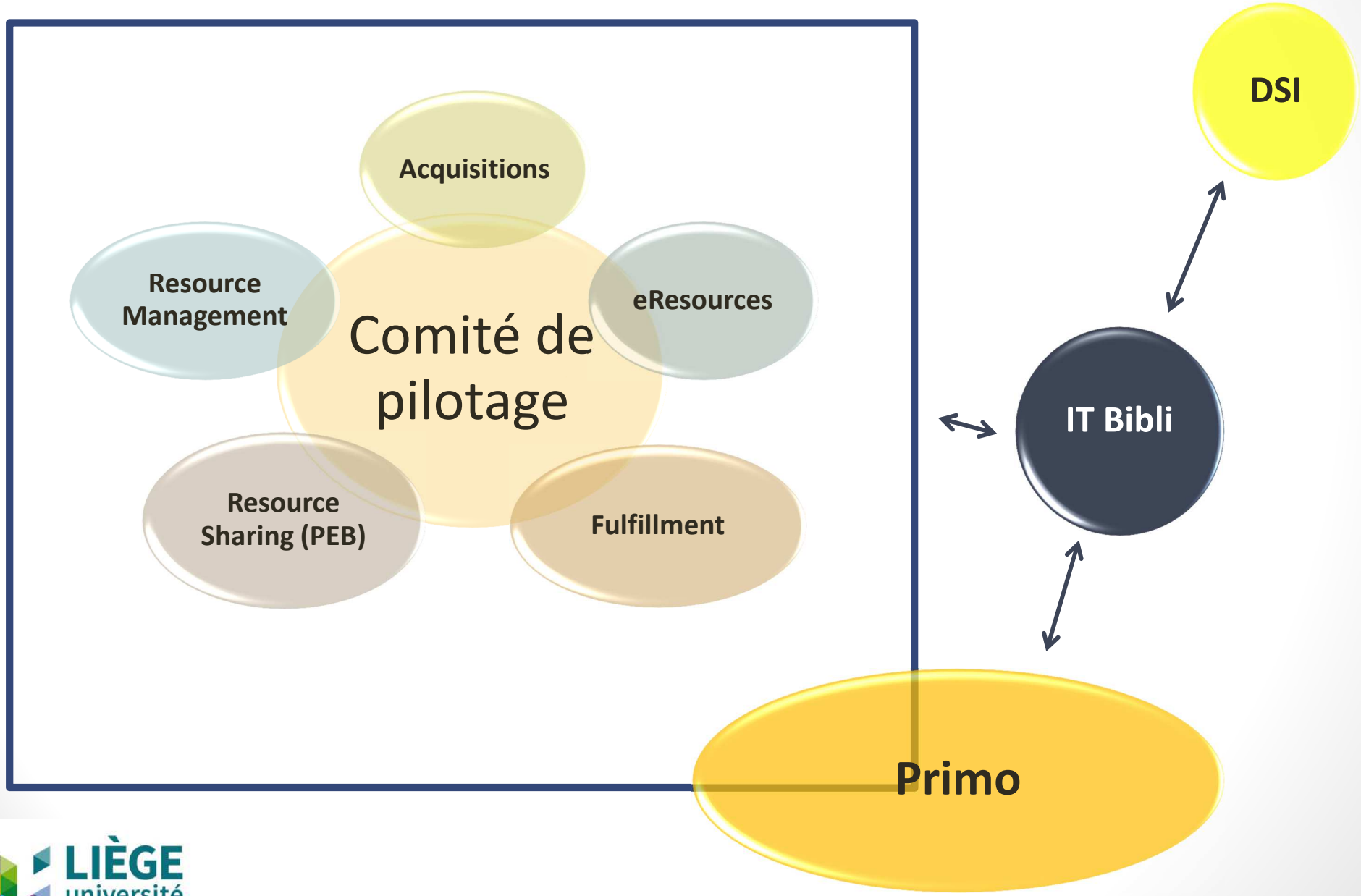
- Projet SGB ≠ projet d'administrateurs/informaticiens
- Objectif annoncé de modernisation et d'évolution de la bib

↳ Implication effective de la hiérarchie dans le projet
  - dans le comité de pilotage
  - dans les groupes de travail

- Comité de pilotage :
  - un expert fonctionnel, établi ou en devenir, par GT
  - le chef de projet
  - le Directeur général des Bibliothèques

  - + tout membre du Comité de direction qui souhaiterait venir (occasionnellement)

Comité de pilotage et GT



- Implication des collègues
- Communication
- Rôle de la direction
- **Formations**
- Spécialisations
- Certifications

Formations

- Planning d'origine : 1 mois (du 12 janvier au 13 février 2015)
- Timing très serré
  - Réaliste ? Humainement possible ? Risques d'épuisement des collègues ?
  - GT prêts pour assurer les formations ?
  - Ne pas vider les bibliothèques du personnel !

- Solution :
  1. Au ¾ du projet: **Introduction générale** (vidéos, présentations…)
  2. Avant Go Live : **Formation à l'essentiel** sur Alma (prêt, gestion lecteurs, PEB…)
  3. Après Go Live :
     - **Formation au reste** (acquisitions, catalo, e-ressources, statistiques, licences…)
     - Formations continues
     - Site « Alma @ ULg Library » http://lib.ulg.ac.be/alma

Améliorer les formations ULg

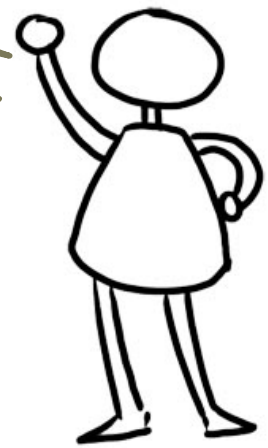
Enquête de juin 2015

Quelles étaient selon vous les principales faiblesses des formations ? Que suggéreriez-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'emmagasiner des informations au moment des formations, y compris les formateurs. Ce problème est sans doute difficile à éviter.

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

Calendrier des formations beaucoup trop serré, du coup, effet "matraquage" abrutissant.



- Implication des collègues
- Communication
- Rôle de la direction
- Formations
- **Spécialisations**
- Certifications

Spécialisations

- Situation :
  - Aleph + SFX ≠ Alma
  - Workflows des bib revus et confrontés aux workflows Alma
  - Fonctions et répartitions des tâches différentes sur Alma
- Comment faire pour que tout le monde ne veuille pas se former à tout ?

→Demande aux collègues de se spécialiser dans 2-3 tâches

→Réorganisation des bibliothèques !

Pas toujours facilement accepté

- Peur d'atteinte à leur métier ?
  - « Identité du bibliothécaire »
- Peur de s'ennuyer ?
- Craintes face aux exigences ?
- Peur du nouveau ?

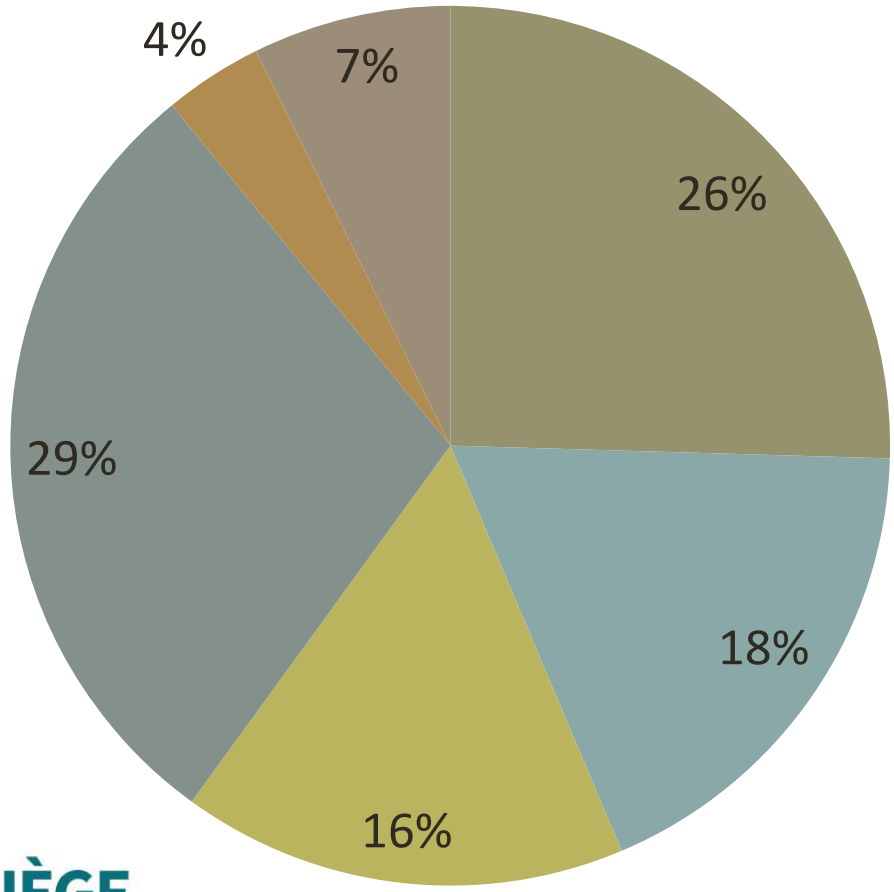
Mais opportunité de

- Rebattre les cartes
- Réorienter sa carrière
- Ouvrir des perspectives
- Relever de nouveaux défis

Spécialisations

Enquête de juin 2015

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"?



- J'ai toujours trouvé que c'était une bonne idée
- Je n'ai pas apprécié au début, mais je trouve désormais que c'est bien
- J'ai trouvé que c'était une bonne idée au début, mais je trouve désormais que cela n'est pas idéal
- J'ai toujours pensé que ce n'était pas une bonne idée
- Je n'ai pas d'avis
- Je n'ai pas vraiment été concerné par cet aspect

- Implication des collègues
- Communication
- Rôle de la direction
- Formations
- Spécialisations
- **Certifications**

Certifications

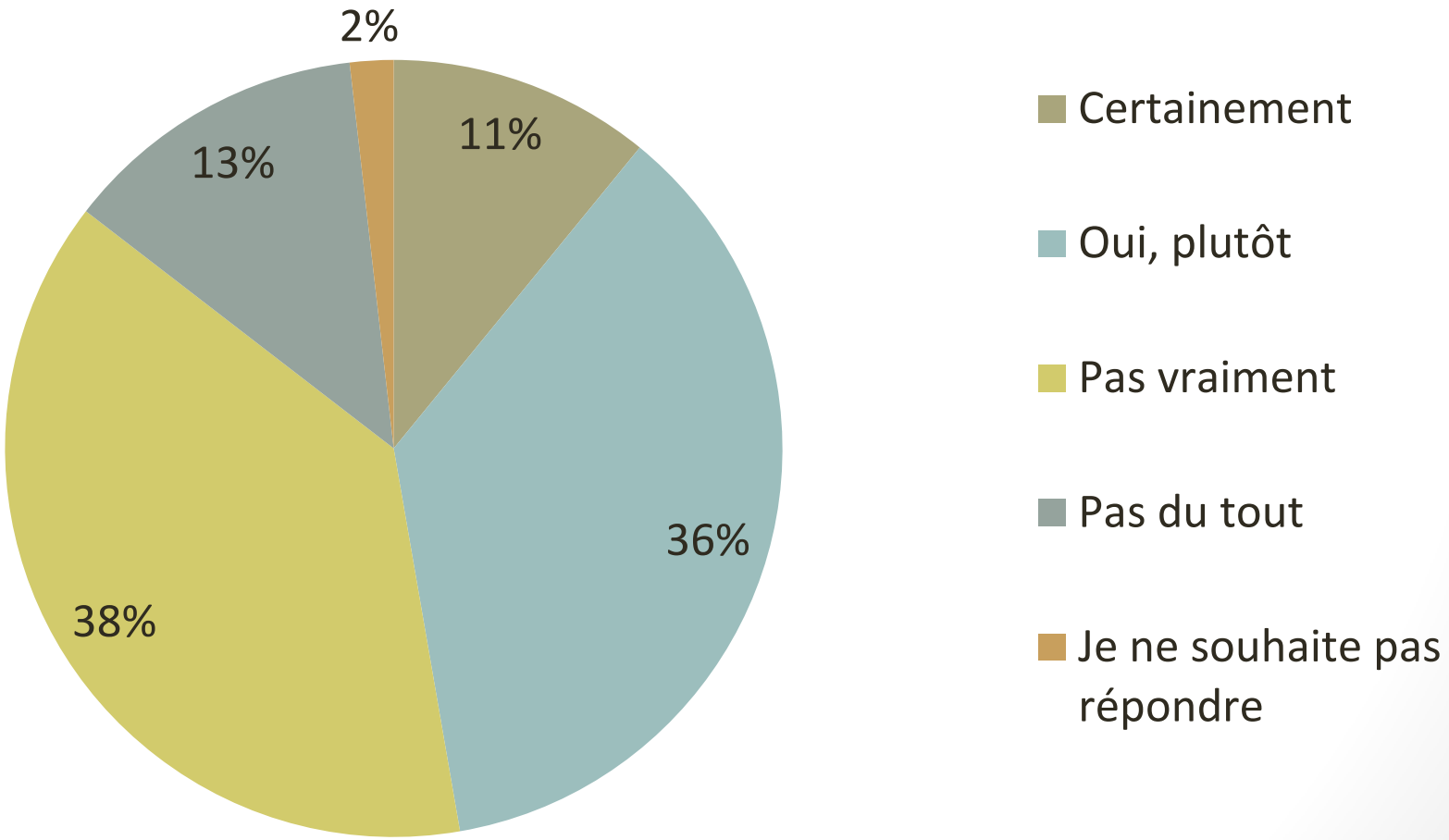
- Principe :
  - Inspiré par les certifications Ex Libris pour les administrateurs Alma
  - Transposition sur les formations internes (PEB, Fulfillment, eResources, Acquisitions…)
    - Prise de conscience de la maîtrise de l'outil
    - Accompagnement complémentaire si besoin
    - Aller au-delà de la formation

- Perception pas toujours positive par les collègues
  - Remise en cause de leur compétence
  - Pression « insupportable »
  - « Et si je rate…? »

Certifications

Enquête de juin 2015

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



Certifications

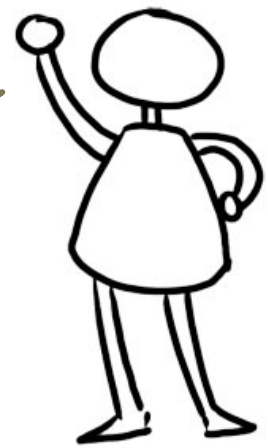
Enquête de juin 2015

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.



Conclusions

- Nouvel outil, nouvelle technologie → attention aux « fantasmes »
- Communiquer, expliquer, rassurer ↔ rumeurs…
- Impliquer la hiérarchie < projet de bibliothèque

- Sur le plan humain…
  - Faire confiance : pari sur de jeunes/nouveaux collègues
  - Ne pas s'attendre à satisfaire tout le monde…
  - Relations renforcées !

- Modification des workflows
  - Viser une certaine mesure : court, moyen et long terme
  - Equilibre à trouver entre « provoquer » et « laisser du temps au temps »
  - Remettre sur la table…

Les + et les – pour nous…

- Utilisation standardisée et généralisée de fonctionnalités
- Tous les collègues s'y sont mis
- De belles révélations dans les GT
- Montée en compétence
- Nouveaux horizons (challenges)
- Nouvelles responsabilités
- Plus de transversalité et d'échanges
- Nouveaux services mis en place
- Simplifications apportées, mais pas assez…

- « Pourquoi changer? »
- Angoisse réelle chez certains
  - Trop tôt ? Aleph n'avait pas 10 ans…
- Défense de chasses gardées, même 2 ans après…

Appétit de changement ↔ Force d'inertie

francois.renaville@ulg.ac.be | @f_renaville

http://hdl.handle.net/2268/210395