

## Université Harper Adams : préserver et améliorer les services de bibliothèque

Une petite bibliothèque universitaire d'une université spécialisée a transformé ses services et son activité grâce aux solutions Alma, Primo et Leganto.



### À propos de l'Université Harper Adams

L'Université Harper Adams, située à Newport, dans le Shropshire, au Royaume-Uni, est une université spécialisée de premier plan qui dispense un enseignement supérieur dans le domaine agricole et rural. Fondée en 1901 et située dans une ferme en activité de 635 hectares, l'institution se concentre sur la production et la transformation des aliments, les sciences vétérinaires, l'ingénierie, la gestion des terres et les entreprises durables. Harper Adams propose plus de 50 programmes d'études de base, de premier cycle et de troisième cycle et attire des étudiants de plus de 30 pays, avec 800 étudiants vivant sur le campus. L'université a été reconnue comme lauréate des première et deuxième places dans le cadre des Whatuni Student Choice Awards, et désignée meilleure université moderne du Royaume-Uni quatre années de suite.

## À propos de la bibliothèque de Bamford

La bibliothèque de Bamford de l'Université Harper Adams propose une large gamme de ressources et de services d'apprentissage. Sa collection comprend environ 32 000 livres imprimés, plus de 150 000 livres électroniques, plus de 50 000 revues au format imprimé ou électronique et les bases de données associés aux cours. Le personnel de la bibliothèque, composé de dix personnes, propose aux étudiants universitaires des tutoriels de groupe et individuels sur la recherche documentaire, l'évaluation critique et le référencement, ainsi que de l'aide pour leurs questions. Le bâtiment de la bibliothèque de Bamford, situé au cœur du campus, est un exemple primé de conception durable.



*Nous n'avons pas eu à envisager de licencier du personnel ou de réduire les heures de travail, même au pire de la pandémie, grâce aux flux de travail et à la nature web d'Alma. ”*

**Laura Pilsel**, bibliothécaire universitaire et responsable des inscriptions, des dossiers d'évaluation et des bourses

## À partir de zéro

La bibliothèque de Bamford est confrontée aux mêmes contraintes et limitations que de nombreuses autres bibliothèques universitaires, malgré sa taille relativement petite. La petite équipe et les budgets limités exigent que le personnel soit polyvalent et flexible. Néanmoins, la bibliothèque partage les mêmes préoccupations, aspirations et ambitions que celles des grandes institutions, et sert un corps étudiant avec les mêmes attentes et besoins que leurs homologues d'autres universités.

En 2014, la bibliothèque a décidé de migrer vers un nouveau système de gestion de bibliothèque, pour lequel un appel d'offres a été lancé. L'appel d'offres (AO) a encadré la recherche en termes de capacités du système que la bibliothèque utilisait déjà. Cet appel d'offres s'est terminé par l'adoption de Sierra développé par la société Innovative.

Après quatre ans, en 2018, la bibliothèque a élaboré des spécifications pour une nouvelle plateforme de services de bibliothèque, une couche de découverte et un système de gestion des listes de lecture, à la suite d'un renouvellement et d'un appel d'offres de l'Université.

À cette fin, le personnel de la bibliothèque a effectué des recherches approfondies sur les systèmes disponibles, ainsi que des analyses de lecture et des critiques d'utilisateurs, des visites de sites et des recherches sur ce que les étudiants de Harper Adams attendaient d'un système de bibliothèque. Plus généralement, il a examiné ce que les bibliothèques faisaient à l'échelle mondiale avec leurs processus et systèmes de gestion de bibliothèque, et tenu des discussions internes sur ce que le personnel de la bibliothèque voulait du système.

Les informations recueillies ont conduit à une nouvelle approche plus ouverte de l'appel d'offres. Plutôt que de rechercher des propositions pour résoudre des problèmes prédéfinis spécifiques, la bibliothèque a demandé aux fournisseurs potentiels de présenter leurs capacités pour simplifier l'ensemble des processus de gestion de la bibliothèque, même si cela impliquait de modifier les flux de travail et les pratiques familiers.

Au cours de la période d'appel d'offres, la nouvelle directrice de la bibliothèque, Laura Pilsel, a voulu profiter de l'occasion pour revoir les processus de gestion de la bibliothèque de Bamford et ses systèmes, envisageant un programme de transformation de la bibliothèque beaucoup plus large.

## Une solution transformatrice

Après un processus intense et complet - de la recherche de fond à l'évaluation des propositions - l'Université Harper Adams a choisi Ex Libris Alma comme plate-forme de services de bibliothèque. De plus, peu de temps après, la bibliothèque a adopté Leganto, l'outil de gestion de liste de lecture d'Ex Libris, et Primo pour la découverte. La Bibliothèque était déjà abonnée à RefWorks pour la gestion des références.

L'une des principales raisons de cette décision était l'exhaustivité d'Alma, dotée d'un cadre unifié pour la gestion des ressources imprimées, électroniques et numériques. L'intégration avec d'autres solutions d'Ex Libris, telles que Primo et Leganto, était également une considération importante, offrant aux utilisateurs un accès continu à une solution à partir d'une autre selon leurs besoins. De même, la capacité d'Alma à communiquer avec des systèmes universitaires non bibliothécaires pour partager des données était un atout non négligeable pour la bibliothèque de Bamford. De plus, Alma a répondu aux attentes partagées par les groupes de discussion d'étudiants concernant ce qu'ils attendaient d'un système de bibliothèque, comme la commodité et la flexibilité.

Les capacités d'Alma ont été perçues comme contribuant à la transformation et à la rationalisation des processus que l'équipe de la bibliothèque recherchait. De plus, des entretiens avec des clients d'Alma ont persuadé les décideurs qu'Alma avait un potentiel important et une feuille de route impressionnante.

Après le feu vert, Alma s'est vue implémentée. L'équipe de la bibliothèque de Bamford a déclaré que le plan de projet présenté par Ex Libris était très complet, avec des attentes, des échéanciers et des étapes détaillés et clairs. L'entreprise a fourni une multitude de documentation, de formation et d'assistance tout au long du processus, avec des appels deux fois par semaine, des objectifs définis, des réunions de projet plus importantes et un « Basecamp » en ligne où des questions directes pouvaient être posées en cas de besoin. Selon Curwen Thomas, directeur adjoint, Services de bibliothèque, l'équipe d'Ex Libris a écouté les commentaires de la bibliothèque tout au long du processus, permettant ainsi une excellente relation de travail.

Comme Alma représentait un changement transformateur pour la bibliothèque de Bamford, il s'est accompagné d'une expansion des compétences des assistants de bibliothèque. L'équipe a dû s'adapter à l'automatisation de certaines activités, à la réorganisation d'autres et à de nouvelles façons de penser leurs tâches.

L'équipe de la bibliothèque a également décidé que la migration vers Alma, avec sa gestion consolidée des collections de la bibliothèque, était l'impulsion nécessaire pour entreprendre un processus de purge. La bibliothèque a supprimé de nombreux livres et revues imprimés qui n'étaient plus utilisés ou qui étaient sous-utilisés, car elle a considérablement élargi ses ressources électroniques et ses actifs numériques.



## Flexibilité, simplicité, personnalisation

Grâce à son automatisation, son intégration et sa personnalisation poussées, Alma a révolutionné les processus de gestion de la bibliothèque de Bamford de bout en bout. Grâce à des flux de travail plus rapides et plus concis, le personnel de la bibliothèque gagne un temps précieux auparavant consacré à des tâches manuelles inefficaces.

« Ça a été brillant », a déclaré Curwen. « Nous sommes maintenant libres de consacrer du temps aux stratégies, aux projets spéciaux et aux autres travaux de soutien aux usagers que nous effectuons. »

Grâce à la simplification et à l'efficacité des processus, le personnel de la bibliothèque a pu assumer des rôles plus diversifiés. La formation supplémentaire offerte aux assistants de bibliothèque, par exemple, a été un multiplicateur de force pour divers projets de bibliothèque.

L'expérience utilisateur intuitive et la flexibilité d'Alma ont permis d'adopter et d'adapter rapidement la plateforme pour répondre aux besoins de la bibliothèque de l'Université Harper Adams. Curwen a qualifié la solution de « très sûre à expérimenter », ce qui s'est avéré particulièrement utile lorsque l'équipe de la bibliothèque s'est adaptée à une nouvelle façon de faire.

« Vous pouvez essayer des choses », a-t-elle dit, « en sachant que vous n'allez pas casser quoi que ce soit ou causer des dégâts. »

De plus, il n'était pas nécessaire d'être strict dans la définition de la manière dont le personnel de la bibliothèque utilisait Alma et d'autres solutions d'Ex Libris pour atteindre leurs objectifs. Il existe plusieurs voies pour atteindre le même résultat, permettant à chaque utilisateur de trouver ce qui lui convient le mieux dans chaque processus de bibliothèque.

## Acquisitions, Services aux Usagers et prêt entre bibliothèques

L'une des applications les plus importantes d'Alma concerne les acquisitions. L'automatisation des tâches routinières et l'utilisation d'API pour interagir avec Oasis et la British Library ont permis de rationaliser le processus et d'économiser du temps et de la main-d'œuvre.

Les changements apportés au flux de travail ont également permis d'améliorer la satisfaction des usagers en termes de temps, de commodité et d'exhaustivité. L'un des aspects de cette amélioration a été le nouveau niveau de détail des données de circulation, qui a eu un impact sur la prise de décision concernant l'utilisation et la conservation des ressources. Un autre processus pour lequel de nombreuses étapes manuelles ont été éliminées est la gestion des listes de réservation. La bibliothèque de Bamford utilise désormais un processus automatisé indiquant aux bibliothécaires quels documents en réserve peuvent être remis en circulation (c'est-à-dire que leur demande de réservation a expiré).

L'intégration d'Alma et de Primo a rendu les flux de travail de partage de ressources plus fluides et plus rationalisés que par le passé. Un usager recherchant une ressource qui ne fait pas partie de la collection locale peut déclencher une demande de document directement à partir de l'interface de découverte Primo, qui remplit automatiquement les champs pour le traitement par Alma.

Un autre gain de temps qui profite à la fois aux bibliothécaires et aux usagers est l'utilisation par la bibliothèque de Bamford d'alertes automatiques lorsque les liens vers les ressources à partir d'Alma, Primo ou Leganto sont rompus. Le personnel de la bibliothèque alerté peut alors immédiatement déterminer la raison de l'absence apparente de la ressource, corriger le problème, clarifier la situation avec l'utilisateur si nécessaire, ou contacter la personne chargée de l'assistance technique.

## Amélioration de la satisfaction pour tous

L'efficacité et les optimisations introduites par les solutions d'Ex Libris ont suscité des réactions positives de la part du personnel de la bibliothèque, ainsi que des enseignants et des étudiants.

Les membres du personnel - qui sont maintenant impliqués dans des activités plus intéressantes, plus souvent - grâce à Alma - ont exprimé une plus grande satisfaction au travail. Pendant la phase de migration, les membres du corps enseignant qui ont été impliqués dans le processus ont également fait part au personnel de la bibliothèque de leurs commentaires positifs sur ce que Primo et Leganto pouvaient accomplir. Enfin, après le lancement des solutions d'Ex Libris, les étudiants qui sont revenus ont été enthousiasmés par la transformation qu'ils ont constatée dans leurs interactions avec la bibliothèque.

## Crise de Covid-19 : Alma permet à la bibliothèque de rester ouverte

Lorsque la pandémie de Covid-19 a frappé le Royaume-Uni avec force, le passage anticipé à Alma, Primo et Leganto a permis à la bibliothèque de Bamford de continuer à fonctionner alors même que le campus de l'université Harper Adams était fermé.

Tous les membres de l'équipe de la bibliothèque ont été en mesure de continuer à travailler à distance et de le faire efficacement, en raison de la nature web de leurs systèmes et des flux de travail qui étaient facilement adaptables aux circonstances changeantes (ceci étant essentiel car ils ont travaillé entièrement à domicile pendant quatre mois avant un retour partiel sur le campus à partir de juillet 2020, et l'équipe a fonctionné en partie sur le campus et en partie à domicile depuis lors). Par exemple, les usagers peuvent rechercher et demander des ressources en ligne depuis n'importe où, les demandes de documents imprimés passant par Primo entrent dans une file d'attente de retrait en rayon à Alma pour être traitées chaque fois que les membres du personnel de la bibliothèque sont périodiquement autorisés à être sur le campus. Cela s'est transformé en un service « Click and Collect », qui a été bien accueilli.

« Nous n'avons pas eu à envisager de mettre du personnel en congé ou de réduire les heures », a déclaré Laura. « Je n'aurais pas pu demander mieux. Cela est dû en grande partie aux flux de travail et à la nature délocalisée d'Alma. »

D'une manière plus générale, la pandémie a entraîné un changement culturel à l'université qui a affecté les étudiants et la bibliothèque. Il y a eu une évolution massive vers une plus grande utilisation des ressources électroniques et des ressources numériques, alors que l'accent était mis auparavant sur les documents imprimés. Alors que la demande de ressources accessibles à distance augmentait, la bibliothèque mettait également l'accent sur l'obtention et la fourniture de ce type de ressources.

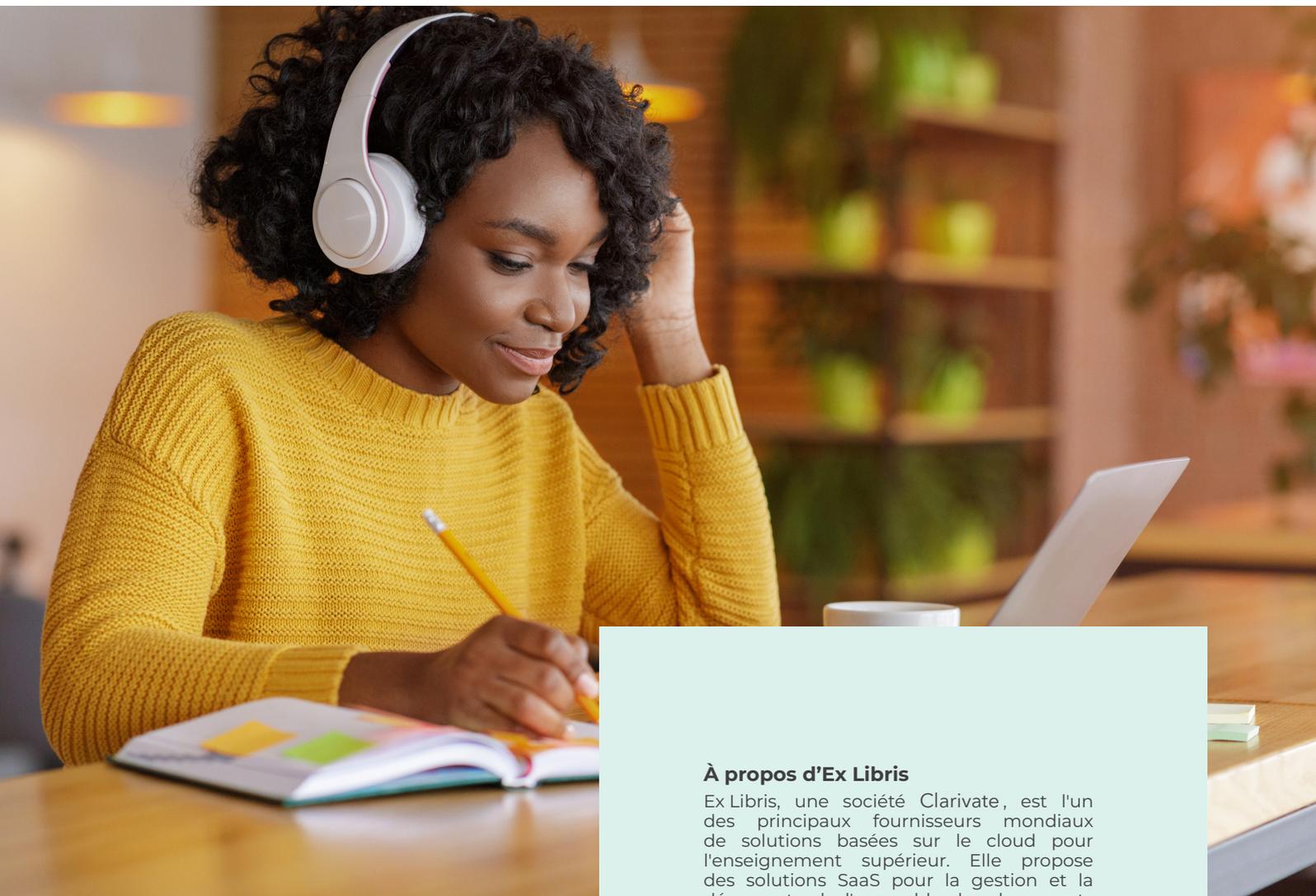
## Améliorer le profil de la bibliothèque

La fonctionnalité de création de rapports d'Alma a permis à la bibliothèque de Bamford de mieux se faire connaître, notamment en soulignant son importance et ses capacités pendant les fermetures du campus.

La bibliothèque est en mesure de fournir des mises à jour régulières et détaillées au conseil d'administration de l'institution sur la base du contenu et de l'analyse des solutions d'Ex Libris. Les dirigeants de l'université ont clairement compris comment la direction de la bibliothèque est tournée vers l'avenir et maximise la valeur de la technologie dans laquelle elle a investi.

Ces avantages ont été constatés avant même que la bibliothèque de Bamford ne déploie la suite complète d'Ex Libris.





### **À propos d'Ex Libris**

Ex Libris, une société Clarivate, est l'un des principaux fournisseurs mondiaux de solutions basées sur le cloud pour l'enseignement supérieur. Elle propose des solutions SaaS pour la gestion et la découverte de l'ensemble des documents des bibliothèques et des établissements d'enseignement, ainsi que des solutions mobiles pour les campus qui favorisent l'engagement et la réussite des étudiants. Elle compte des milliers de clients dans 90 pays. Rendez-vous sur [www.exlibrisgroup.com](http://www.exlibrisgroup.com)