

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

Lors de sa séance de mai 2017, le Comité de Direction avait décidé de la poursuite du service de numérisation partielle tel qu'appliqué aux membres de la communauté universitaire depuis le printemps 2016 et de l'ouverture de celui-ci aux étudiants de master (groupe d'utilisateurs « ULiège - Master / doctorat »).

Le service a été activé pour les étudiants de master dans les jours qui ont suivi le Comité de Direction, l'ouverture du service aux étudiants n'ayant été communiquée qu'à la rentrée académique 2017-2018.

Afin de prévenir les éventuels abus, le Comité de Direction avait décidé de redéfinir les modalités d'accès au service pour les étudiants :

- service gratuit (comme pour les U et C) ;
- limite à 3 demandes conjointes (comme pour les U et C) ;
- limite de 20 demandes par année ;
- limite du nombre de pages à 40 (si la demande dépasse ce nombre de pages, le personnel la rejette et adresse l'ouvrage papier vers la bibliothèque de proximité de l'utilisateur).

Parallèlement, un How to a été rédigé afin de préciser des procédures communes, en particulier en cas de rejet¹.

Le Comité avait émis le souhait de recevoir un rapport complémentaire, notamment suite à l'extension du SOD aux étudiants de master.

Points de suivi particuliers suite au rapport de mars 2017

Communication

Le rapport de mars 2017² suggérait le lancement d'une nouvelle communication à l'attention des membres du personnel et, pour autant que le service leur soit élargi, des étudiants de master. Une nouvelle communication fut lancée à l'attention du personnel au printemps 2017 ; les étudiants de master ont été avertis de ce service désormais accessible à la rentrée 2017. En septembre 2018, une nouvelle communication fut adressée via les écrans de communication des Bibliothèques et, spécifiquement à l'attention des étudiants de master, via le portail des étudiants (rubrique Annonce).

¹ Passer d'une demande de numérisation à une demande de fourniture physique <https://lib.uliege.be/alma/passer-dune-demande-de-numerisation-a-une-demande-de-fourniture-physique/>

² Simon, S., Bougrine, H., & Renaville, F. (2017). *Service de numérisation à la demande dans les Bibliothèques de l'Université de Liège : Rapport sur la phase pilote de mars à décembre 2016*. Liège, Belgique: Université de Liège. <http://hdl.handle.net/2268/211287>

Un court tutoriel a également été élaboré³. Celui-ci a été diffusé via la chaîne Youtube⁴ et via le compte Twitter⁵ de ULiège Library.

Améliorations et attentes techniques

Au cours de l'analyse préalable et de la phase pilote, certaines limites du service inhérentes au système de gestion de bibliothèque Alma avaient été mises au jour. Certaines avaient pu être résolues dans les premiers mois d'utilisation, d'autres l'ont été ultérieurement ou sont toujours en attente d'une amélioration significative de la part d'Ex Libris :

- (1) Dans le cadre de la fourniture de document via e-mail, Alma ne permet pas le chargement de documents de plus de 10 Mo. Plusieurs pièces jointes peuvent être chargées si nécessaire pour être adressées via un seul e-mail au demandeur, mais chacune des pièces ne peut dépasser 10 Mo. Durant la phase pilote, dans le cas de fichiers lourds, les gestionnaires de la numérisation sur Alma étaient invités à utiliser le service *Merci* de partage de fichiers⁶, l'URL générée étant directement intégrée dans le corps du message. Par ailleurs, l'utilisation de ce service paraissait préférable également afin d'éviter tout problème de réception du côté des usagers, dont les boîtes e-mail peuvent imposer des limites inférieures.

Une solution à ce problème a été apportée avec une release d'Alma de fin 2016⁷, laquelle amenait une **nouvelle méthode de fourniture de scan (Document delivery – link)** où le document numérisé n'est plus adressé en pièce jointe, mais par un lien de téléchargement intégralement géré au niveau d'Alma. Cette nouvelle méthode de fourniture n'amenait aucun changement de procédure pour les collègues en charge de la numérisation, tout était affaire de configuration. La nouvelle méthode permet ainsi :

- d'adresser un lien au demandeur pour télécharger le document numérisé chargé sur Alma ; s'il y a plusieurs fichiers, alors tout est automatiquement intégré dans un dossier zip téléchargeable ;
- de réduire significativement le poids des messages adressés aux demandeurs : l'absence d'annexe fait passer le poids des messages de plusieurs mégaoctets à quelques kilooctets seulement ;
- de limiter, si nécessaire, le nombre de fois où une numérisation peut être téléchargée à partir du mail reçu par le demandeur. À l'ULiège, cette limite a été

³ Première édition en octobre 2017, nouvelle édition en septembre 2018 <https://www.youtube.com/watch?v=bRY-JJAmMk4>

⁴ Chaîne ULiège Library <https://www.youtube.com/channel/UCrR-lqRucSEYjCrkGKL1jzQ>

⁵ Tweet de la nouvelle édition du tutoriel <https://twitter.com/ULiegeLib/status/1045656117349498881>

⁶ Le service de partage *Merci* est proposé par le Service Général d'Informatique (SEGI) aux membres de la communauté ULiège/CHU pour leur permettre d'échanger avec d'autres utilisateurs (ULiège, CHU ou externes) et ce, de façon confidentielle, des fichiers dont la taille est trop importante pour être envoyés par e-mail. Chaque fichier déposé sur ce serveur se voit attribuer une adresse unique et confidentielle qui est communiquée après transfert du fichier. Les fichiers déposés sur le serveur ne restent disponibles que 14 jours avant d'être automatiquement supprimés. La taille maximale d'un fichier transférable est de 8 Go.

⁷ Fulfillment - November 2016 Enhancements : Digital Fulfillment - Alma Document Delivery https://knowledge.exlibrisgroup.com/Alma/Release_Notes/030_2016/02November_2016/Alma_November_2016_Release_Notes/03Fulfillment_-_November_2016_Enhancements#Digital_Fulfillment_-_Alma_Document_Delivery

- poussée à son maximum (99), aucune utilité n’ayant été perçue quant à une limitation à un nombre particulier d’actions de téléchargement ;
- d’empêcher, par un transfert du message à un tiers, l’accès au fichier numérisé à d’autres personnes que le demandeur : seul le demandeur est autorisé par Alma à télécharger le document (authentification requise). Cette fonctionnalité a été bien appréciée afin de limiter les éventuels abus et exploitations non souhaitées du SOD ;
- de gérer deux lettres distinctes pour la fourniture de documents numérisés :
 - a) la *FulDigitizationDocumentDeliveryNotificationLetter* pour le service de numérisation partielle (méthode *Document delivery – link*) ;
 - b) la *FulDigitizationNotificationItemLetter* (méthode *Document delivery – attachment*) exclusivement utilisée dans la fourniture numérique de documents à des extérieurs (usagers BX) où les scans sont toujours associés en pièces jointes et le service *Merci* utilisé en cas de fichier supérieur à 10 Mo.

La méthode *Document delivery – link* permet un stockage temporaire des fichiers sur Alma pour une période allant de 1 à 90 jours. Une fois passé le délai configuré, ils ne sont plus accessibles et sont automatiquement supprimés du système. Les demandeurs sont avertis via l’email reçu que la disponibilité de la reproduction numérique est assurée pour une durée de 30 jours. Dans les faits, par sécurité, les fichiers sont toutefois conservés pour une période de 90 jours.

Ajoutons en outre que le *Document delivery – link* est parfaitement compatible avec la fonctionnalité *Resend notification* qui permet à un opérateur d’adresser à nouveau à un usager un e-mail qui lui a déjà été précédemment envoyé par le système. La méthode utilisée précédemment (*Document delivery – attachment*) ne permettait que de renvoyer les messages sans leurs annexes car celles-ci n’étaient pas stockées dans Alma⁸.

- (2) Le système ne permet pas à un usager de créer via Primo une demande de numérisation sur une collection de périodique pour laquelle il n’existe encore aucun exemplaire (*item*) créé. Cette situation était réellement problématique car elle excluait *de facto* du service de numérisation quelques dizaines de milliers de notices de fonds (*holdings*) de périodiques plus anciens pour lesquelles il n’y avait jamais eu d’exemplaire créé (publication arrêtée, abonnement interrompu il y a plusieurs années...). Par contre, une demande de fourniture physique via la fonctionnalité *General Hold Request* est quant à elle tout à fait possible pour ces mêmes notices ! Cette situation problématique a été signalée à Ex Libris par les Bibliothèques et également dénoncée par d’autres clients Alma comme l’Université de Sheffield et l’Université d’Otago. Dans l’attente d’une solution, les Bibliothèques ont décidé de débloquer la situation en créant dans le système plus de 48.000 exemplaires factices par

⁸ La *FulDigitizationDocumentDeliveryNotificationLetter* ne permettait pas, jusqu’à la release d’octobre 2018, de transmettre une URL et des notes introduites lors de la phase de chargement de fichiers. L’ULiège avait soumis deux tickets afin de résoudre ce problème (#00510155 - *<url> tag missing in the FulDigitizationDocumentDeliveryNotificationLetter* ; #00520613 - *Digitization attachment note on a Digitization Notification letter*) : « October 2018 Fulfillment SF: 00510155 00518255 00520613 00536817 Attachment URLs and notes were added to the FulDigitizationDocumentDeliveryNotificationLetter metadata (xml) under the *<url_list>* and *<attachments_notes_list>* tags. »

l'ajout d'un exemplaire aux notices holdings de périodiques dépourvues d'un minimum d'exemplarisation. Cette situation n'est pas optimale pour l'utilisateur final, mais elle permet la création de demandes de numérisation qui, sinon, seraient impossibles pour les lecteurs. En décembre 2017, les Bibliothèques ont créé la demande « Placing digitization requests via Primo on holdings without items » sur la plate-forme Idea Exchange⁹. L'idée a recueilli 276 voix de clients Ex Libris. Fin février 2018, le management d'Ex Libris a confirmé que cette amélioration serait ajoutée et qu'il serait possible de créer des demandes de numérisation via Primo même si aucun exemplaire n'est associé au holding. **Plus de sept mois plus tard, la nouvelle fonctionnalité n'a malheureusement pas encore été ajoutée.**

- (3) Une fois que le document demandé a été scanné et envoyé au demandeur via Alma, l'exemplaire physique est toujours marqué comme en traitement dans Alma (*In Process*) et donc toujours indisponible pour les autres usagers (*Item not in place*). Pour le rendre à nouveau disponible, il suffit aux opérateurs de scanner le code-barres de l'exemplaire (*Fulfillment > Resource Requests > Scan In Item*). Ce mode de fonctionnement du système est logique et cohérent avec les autres cas de figure où un exemplaire des collections n'est temporairement plus disponible pour le prêt (pour tous les cas de traitement interne...) ou n'est pas encore disponible (item commandé réceptionné mais dont le catalogage et l'équipement physique sont toujours en cours, par exemple). Les agents gestionnaires de la numérisation ont été sensibilisés à cette problématique.

En juin 2016, une suggestion d'amélioration visant à réduire le nombre d'opérations de scan de code-barres et donc à diminuer les opérations manuelles a été soumise à la communauté des clients Alma et à la société Ex Libris¹⁰. L'idée a été approuvée par le management d'Ex Libris en août 2016. **Elle semble enfin planifiée avec la release de novembre 2018¹¹.**

Ouverture aux étudiants de master

Les Bibliothèques de l'Université de Liège travaillent avec sept groupes d'utilisateurs (User group) définis dans Alma, dont trois concernent les membres de la communauté universitaire :

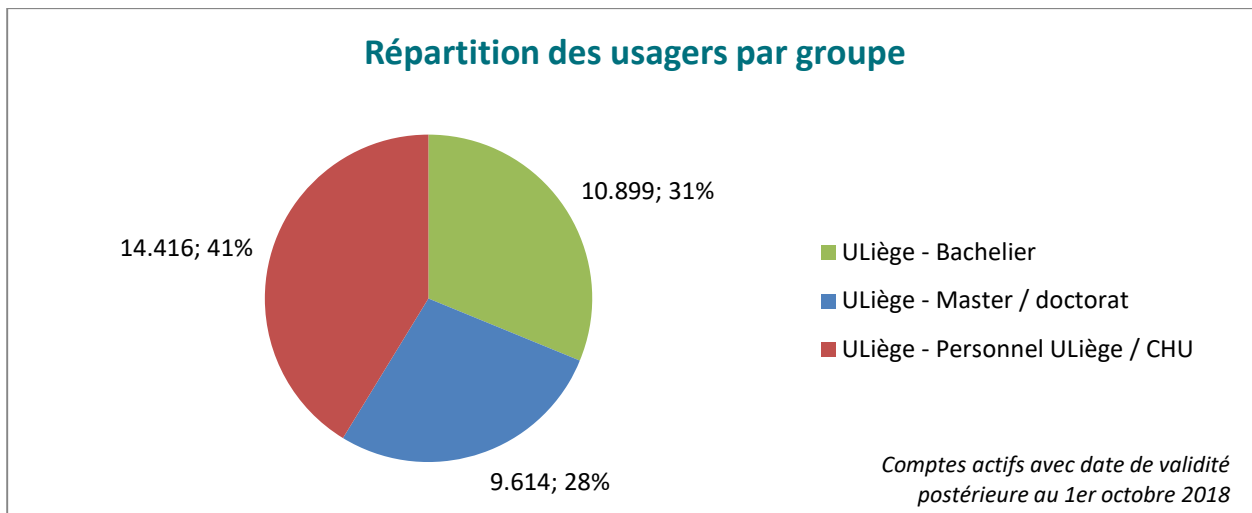
1. ULiège - Bachelier
2. ULiège - Master / doctorat
3. ULiège - Personnel ULiège / CHU

La proportion des étudiants bacheliers et en master est relativement la même ; les membres du personnel constituent une communauté plus importante.

⁹ Placing digitization requests via Primo on holdings without items <https://ideas.exlibrisgroup.com/forums/308173-alma/suggestions/32706025-placing-digitization-requests-via-primo-on-holding>

¹⁰ Less Scan In operations <https://ideas.exlibrisgroup.com/forums/308173-alma/suggestions/14907846-less-scan-in-operations>

¹¹ Sous réserve de vérification : Next Release Sneak Preview (for November 2018): Idea Exchange: No Transit Relations – It will be possible to set 'no transit' relations between libraries and circulation desks. [https://knowledge.exlibrisgroup.com/Alma/Release_Notes/010_2018/October_2018/Next_Release_Sneak_Preview_\(for_November_2018\)#Fulfillment](https://knowledge.exlibrisgroup.com/Alma/Release_Notes/010_2018/October_2018/Next_Release_Sneak_Preview_(for_November_2018)#Fulfillment)

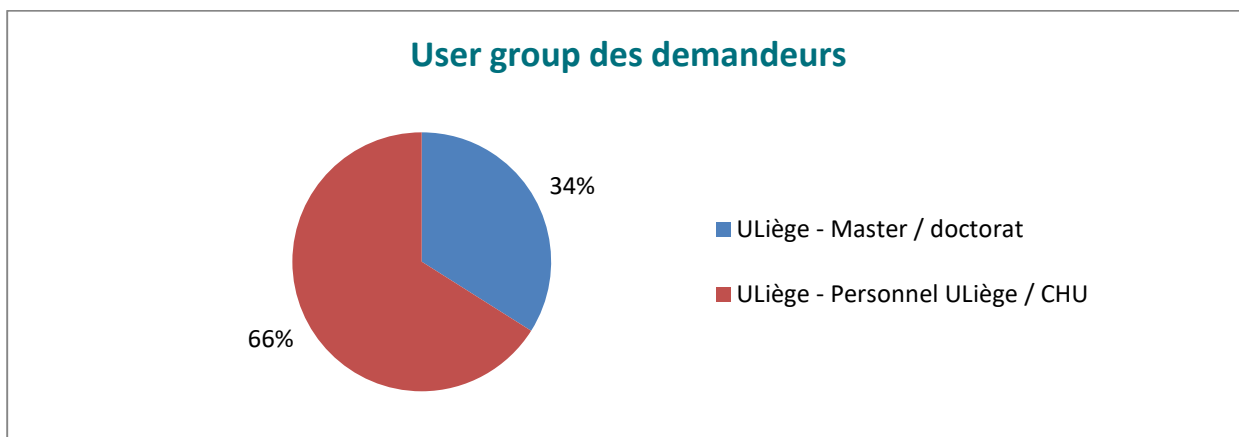


Graphique 1

L'une des principales incertitudes en élargissant le Scan On Demand aux étudiants de master était d'estimer l'usage qu'il en serait fait. C'est la raison pour laquelle le Comité de Direction avait décidé de limiter le nombre annuel de demandes à 20 par étudiant et à limiter à 40 pages le nombre de pages à scanner.

Entre le 1^{er} octobre 2017 et le 30 septembre 2018, soit depuis l'ouverture officielle aux étudiants, un total de 845 demandes de numérisation partielle ont été traitées (*completed*) :

- 287 soumises par des étudiants ;
- 558 soumises par des membres du personnel.



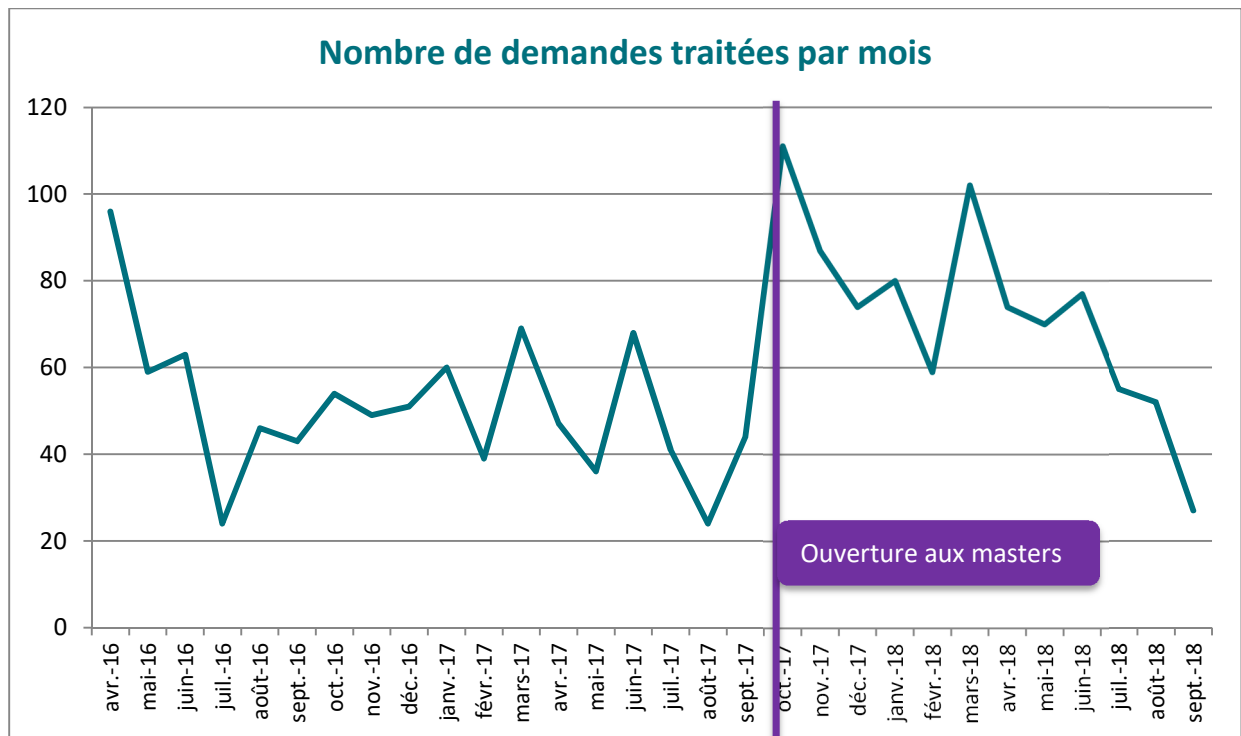
Graphique 2

Les membres du personnel constituent un groupe bien plus large que les étudiants de master ; en ce qui concerne le Scan On Demand, ils l'utilisent deux fois plus. Mais il convient également de rappeler :

- qu'une grande partie du personnel n'a pas un profil de chercheur ou d'enseignant (secrétaires, techniciens, gestionnaires administratifs...) et que ceux-ci n'utiliseront sans doute jamais le SOD ;
- que le groupe « ULiège - Personnel ULiège / CHU » a accès au service depuis le printemps 2016 et que ses membres le connaissent sans doute mieux aussi que les étudiants.

Les statistiques montrent que les 287 demandes d'étudiants traitées ont été introduites par 138 usagers différents, dont 2 ont utilisé le service 11 fois (chacun comptant pour 3,8% des demandes), 1 usager 10 fois (3,5%), 1 usager 9 fois (3,1%), 3 usagers 7 fois (2,4%) et 2 usagers 6 fois (2,1%). Plus d'un quart des demandes traitées ont été adressées par des étudiants ayant au moins introduit 6 demandes en 12 mois. La limite annuelle fixée à 20 demandes n'a jamais été approchée.

Comme le montre le graphique 3, l'ouverture du service aux étudiants de master n'a pas fait exploser le nombre total de demandes de numérisation. Le mois d'octobre 2017 qui a suivi la communication à l'attention des étudiants et un rappel adressé aux membres du personnel culmine avec 111 demandes traitées.



Graphique 3

Afin d'éviter tout engorgement, un éventuel recours à des jobistes pour un appui avait en outre été envisagé en mai 2017 pour les Bibliothèques ALPHA et Graulich. Dans les faits, cet appui ne s'est pas avéré nécessaire.

Remarques des gestionnaires de la numérisation

Les collègues en charge de la numérisation partielle ont été sollicités afin d'étayer les éléments de ce rapport complémentaire. Des retours reçus, il apparaît qu'il n'y a pas eu de surcharge de demandes en lien avec l'ouverture aux étudiants de master et que quelques très rares demandes de numérisation n'ont pas été traitées car elles portaient sur plus de 40 pages.

En ce qui concerne les demandes de numérisation de documents localisés au magasin à livres, la règle vaut que, pour les cas normaux, les documents y soient numérisés sur place et que le traitement de la demande se réalise intégralement au B24. Pour les cas plus difficiles (absence d'exemplaire qu'il faut créer ou opération de numérisation particulière), les documents physiques sont adressés à la

Bibliothèque ALPHA ou à la Cellule de numérisation qui assurent alors le suivi de la demande. Plusieurs agents signalent que, pour des demandes tout à fait normales, les documents leur sont un peu trop rapidement adressés et que de nombreuses opérations de numérisation mériteraient plutôt d'être intégralement gérées au magasin à livres, sans être transmises au centre-ville.

Conclusions et recommandations

La poursuite du service Scan On Demand et son extension aux étudiants de master méritent d'être maintenues dans les mêmes conditions. La règle limitant à 20 demandes par an et par personne pourrait être formellement supprimée car aucun abus n'a été détecté en 12 mois et qu'en outre le système ne permet aucun contrôle systématique sur un nombre maximum de demandes annuelles traitées avec un traitement d'alerte ou de blocage (semi-)automatique¹².

Vu les résultats de l'expérience de l'extension du SOD aux étudiants de master, le Comité de direction devrait se pencher sur la possibilité ou non d'ouvrir également le service de numérisation aux étudiants du groupe « ULiège – Bachelier » et, dans l'affirmative, à quelles conditions.

En cas d'ouverture aux bacheliers, il faudrait sans doute envisager initier et former quelques opérateurs supplémentaires au service ainsi qu'une nouvelle campagne de communication ciblée. Comme toujours, il conviendra toutefois d'essayer de trouver un équilibre entre le nombre de personnes en charge de la numérisation partielle et la régularité avec laquelle les collègues seront amenés à les traiter. Les jobistes restent en théorie également une possibilité pour assumer un surcroît de demandes ; dans les faits, le recours à des jobistes se justifie plus en période de forte affluence de demandes ou en l'absence conséquente d'opérateurs formés, ce qui n'est encore jamais arrivé depuis le lancement du service.

Le traitement assuré au sein du B24 mériterait d'être remis à plat et optimisé.

*François Renaville
Octobre 2018*

¹² Pour autant que l'on reste dans un périmètre de configuration similaire à l'existant.