

Service de numérisation à la demande dans les Bibliothèques de l'Université de Liège

Rapport sur la phase pilote de mars à décembre 2016

Stéphanie Simon
Hassan Bougrine
François Renaville
Bibliothèques de l'Université de Liège

Mars 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

Stéphanie Simon
Hassan Bougrine
François Renaville
Mars 2017

Table des matières

A. Contexte	2
B. Analyse d'un service de numérisation via alma	2
1) Périmètre du service.....	3
Types de service	3
Workflows	3
Usagers concernés.....	4
2) Qualité du service	5
3) Eléments externes	6
C. Décision et lancement du service	7
Limites et problèmes divers rencontrés, solutions apportées.....	8
D. Résultats et constats	10
Retours des usagers et gestionnaires	17
Enquête auprès des usagers.....	17
Retours de collègues gestionnaires.....	21
E. Conclusions et recommandations	22
F. Annexes	24
Lettre « Ful Digitization Notification Item Letter »	24
Commentaires des usagers lors de l'enquête	25

A. Contexte

Fin février 2015, les Bibliothèques de l'Université de Liège sont passées des systèmes documentaires Aleph (SIGB) et SFX (résolveur de liens) à la solution unifiée Alma. En parallèle, le catalogue en ligne (solution Primo) passait d'un hébergement en local sur un serveur institutionnel à un hébergement dans le cloud.

Dès le début, le passage à Alma a amené de nombreux changements dans l'organisation et les procédures de travail des membres des Bibliothèques (nouveau workflow dans la gestion du PIB, intégration du workflow d'acquisition à la gestion des ressources de tous types, élargissement du nombre de membres du personnel directement impliqués dans la gestion des ressources électroniques, révision des règles de prêt, utilisation de la Zone de Communauté pour le référencement des ressources électroniques...). Compte tenu du fait que les usagers finaux avaient déjà vécu une importante modification de leurs habitudes lors du passage de l'opac Aleph à la solution *discovery* deux ans plus tôt, en février 2013, l'équipe de projet avait émis le souhait que le passage à Alma se fasse de la façon la plus neutre possible pour les lecteurs : limiter au strict minimum les éventuelles conséquences (perçues comme) négatives et déployer le nouvel environnement en y intégrant d'emblée tous les services existant déjà sur les anciens systèmes (pas de régression). En parallèle, quelques nouveaux services possibles via Alma avaient été sélectionnés pour une mise en production rapide, afin de (dé)montrer à l'utilisateur que la migration apportait une plus-value directe à son attention¹. Enfin, une fois le passage à Alma réalisé et les bases de travail acquises et consolidées par le personnel, de nouveaux services seraient progressivement déployés. Le service de numérisation partielle faisait partie de cet éventail de nouveaux services². Un tel service existait déjà dans le passé, mais uniquement dans un contexte particulier et de façon non centralisée.

Une analyse préalable sur les possibilités, avantages et limites d'un service de numérisation à la demande géré par Alma a été réalisée durant l'hiver 2015. Un rapport a été remis en Project team Alma³ et présenté au Comité de direction⁴. La décision des deux organes fut de suivre les recommandations du rapport et de lancer un service de numérisation partielle pour une phase pilote d'environ six mois.

B. Analyse d'un service de numérisation via Alma

Un premier rapport⁵ fut rédigé afin de cerner les potentialités de la gestion de la numérisation de documents via Alma. Reposant sur de nombreux tests dans l'environnement de travail Alma Sandbox, ce rapport avait également pour objectif de présenter des recommandations et un cadre opérationnel aisément applicable aux Bibliothèques de l'Institution et aux utilisateurs de celles-ci :

¹ Par exemple, le traitement par les bibliothécaires des réservations effectuées par les usagers et leur mise à disposition dans une bibliothèque de retrait de leur choix (*Pick from shelf*).

² Entre autres améliorations déjà apportées : un formulaire plus ergonomique dédié au Prêt Interbibliothèques (PIB) a été mis en place ; les dernières nouveautés en matière de ressources documentaires sont désormais mises en évidence sur le site Web des Bibliothèques ; les références d'articles sont complétées de fonctions « Cité par » et « Citations » y donnant un accès direct ; un formulaire de suggestion d'achat est directement accessible à partir des références non disponibles à l'Université ; possibilité de rebond offerte via oaDOI vers des versions d'articles en Open Access lorsque la version éditeur ne fait pas partie du portefeuille de l'Institution...

³ Réunion de la Project Team Alma du 27 août 2015.

⁴ Réunion du Comité de direction du 23 septembre 2015.

⁵ Bougrine, Hassan (2015). *Traitements de la digitalisation dans Alma* [rapport].

1) Périmètre du service

Types de service

Alma permet la gestion de demandes de numérisation partielle (*Partial digitization request*) et de numérisation complète (*Full digitization request*) de documents. Dans ce dernier cas, cela revient à demander la numérisation complète d'un ouvrage par exemple. Les deux types de demande peuvent coexister, éventuellement avec l'application d'une procédure de contrôle particulière pour l'une ou l'autre (voir infra). De par leur nature, les numérisations complètes impliquent davantage de contraintes : protection et respect du droit d'auteur (voir infra), qualité générale minimum attendue par l'utilisateur, temps de traitement plus long (délai), charge de travail alourdie pour l'agent, protection de l'intégrité du support original (risques possibles de détérioration si la numérisation est réalisée avec un matériel non adapté). Dans le cadre du lancement d'un nouveau service de fourniture de documents numérisés, il a été suggéré que seules les demandes de numérisation partielle (article, chapitre de livre...) soient rendues possibles.

En ce qui concerne la mise à disposition des documents numérisés à l'attention des demandeurs, Alma permet à la fois de les stocker en interne (*Deposit*) ou de les fournir directement par e-mail (*Delivery*). Dans le premier cas, un message comprenant un lien permettant le téléchargement du document est adressé au demandeur ; dans le second cas, le document numérisé est chargé sur Alma et joint en annexe au message. La première option présuppose cependant une souscription à la composante Alma Digital (*Alma-D*). L'Université de Liège ne souscrivant actuellement qu'aux composantes permettant la gestion de documents physiques (*Alma-P* pour les métadonnées, commandes, prêts, fournitures...) et électroniques (*Alma-E* pour les métadonnées, commandes, licences, gestion des accès...), privilégier la piste du stockage dans Alma des documents numérisés aurait *de facto* amené à revoir et élargir le périmètre du contrat passé en 2014 avec la société Ex Libris. La fourniture directe par e-mail a donc été recommandée.

Workflows

Certains contrôles et règles de traitement peuvent être appliqués en fonction de différents paramètres définis par les administrateurs. Ainsi, il est possible de créer des règles de traitement spécifiques selon qu'il s'agit d'une demande de numérisation partielle ou complète, liée à une date de publication spécifique ou antérieure à une date particulière, créée par un usager d'un groupe spécifique (*User group*) ou encore se rapportant à un document publié par un éditeur défini⁶... Les possibilités sont relativement larges, mais pas illimitées. Ainsi, il n'est pas possible de définir des flux d'opération différents sur base du type de matériel (*Material type*) et donc, de mettre en place des workflows plus spécifiques aux ouvrages (*Book*) ou aux articles de périodiques (*Issue, Bound Issue*).

A ces workflows configurables peut être ajoutée en outre, par exemple, une procédure d'approbation. Cette procédure permet de bloquer toute demande introduite par un utilisateur, via Primo, ou par un agent, via Alma (au nom d'un utilisateur), tant que la demande n'a pas fait l'objet d'une approbation par un responsable⁷. Cette fonctionnalité pourrait par exemple être utile dans le cas de l'élargissement du service de numérisation pour des documents plus anciens, fragiles, appartenant aux fonds patrimoniaux de l'Institution.

⁶ Jusqu'au début de l'automne 2016, il n'existait que peu de critères possibles pour créer des règles de traitement. De nombreuses conditions ont été ajoutées avec la mise à jour de novembre 2016 [https://knowledge.exlibrisgroup.com/Alma/Release_Notes/01_2016/November_2016/Alma_November_2016_Release_Notes/03Fulfillment_-_November_2016_Enhancements#\(URM-61900\)_Enhanced_Automatic_Copyright_Approval_Rules](https://knowledge.exlibrisgroup.com/Alma/Release_Notes/01_2016/November_2016/Alma_November_2016_Release_Notes/03Fulfillment_-_November_2016_Enhancements#(URM-61900)_Enhanced_Automatic_Copyright_Approval_Rules) (lien consulté le 22 mars 2017). D'une manière générale, les possibilités offertes par la composante Alma-D se sont largement étoffées en 2016 et début 2017. Plusieurs concernaient l'intégration d'Alma avec la solution Leganto (Ex Libris) qui gère les listes de lecture dans le cadre de cours.

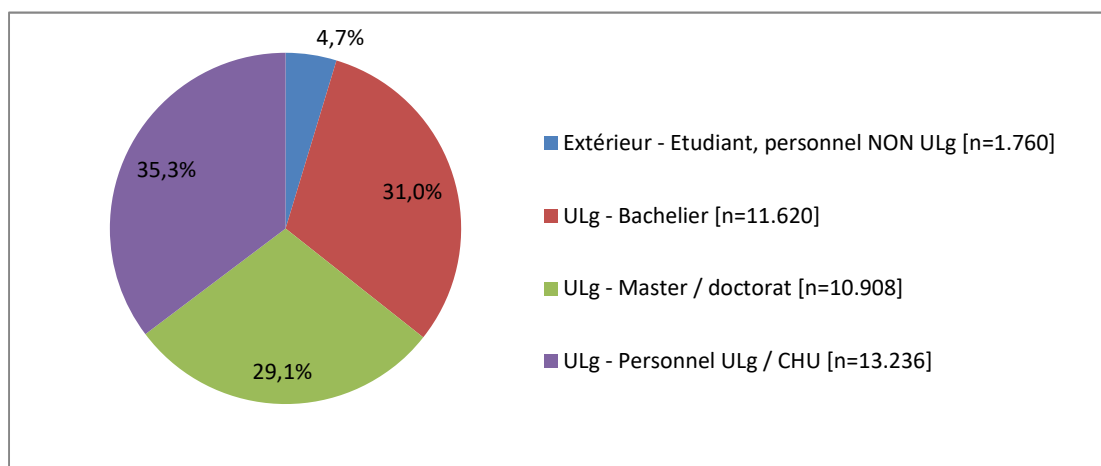
⁷ Le rôle de *Fulfillment Services Manager* est nécessaire pour procéder à l'approbation de demandes de numérisation. Actuellement, ce rôle n'est utilisé à l'Université que dans le périmètre de la gestion des demandes PIB.

Usagers concernés

Les Bibliothèques de l'Université de Liège travaillent avec différents groupes d'utilisateurs définis dans Alma. Au nombre de neuf au départ, ces groupes ont été redéfinis plus clairement en raison, notamment, de la mise en place du service de numérisation partielle. Il fallait en effet pouvoir définir précisément les contours du public à qui le service serait proposé, à tout le moins durant la phase pilote. Désormais, ces groupes sont donc au nombre de sept :

1. ULg - Bachelier
2. ULg - Master / doctorat
3. ULg - Personnel ULg / CHU
4. Extérieur
5. Extérieur - Etudiant, personnel NON ULg
6. Extérieur - Visiteur
7. Extérieur - Usager Bx (utilisé dans le cadre du PIB)

Les trois premiers sont réservés aux membres de la communauté universitaire et automatiquement gérés par la synchronisation avec les bases de données Penelope (« ULg – Bachelier » et « ULg - Master / doctorat ») et Ulis (« ULg - Personnel ULg / CHU »). Les quatre derniers groupes sont réservés au public externe de l'Institution (étudiants de hautes écoles, d'autres universités, alumni, externes, simples visiteurs...).



Graphique 1 : Répartition des usagers par groupe

Au 15 mars 2017, il y avait 37 744 usagers avec une fiche en cours de validité enregistrés dans le système Alma. Les groupes *Extérieur - Visiteur*, *Extérieur – usager BX* et *Extérieur* constituent les plus petits groupes avec respectivement 41, 50 et 129 personnes. Le groupe « ULg - Personnel ULg / CHU », qui reprend le personnel académique, scientifique, administratif, technique et ouvrier est le plus large avec plus de 13 200 membres. Dans le cadre de la phase pilote, il avait été proposé au Comité de direction de n'ouvrir la possibilité de demandes de numérisation qu'à ce seul groupe car celui-ci constitue l'un des groupes privilégiés des Bibliothèques pour le déploiement de nouveaux services. Les groupes « Extérieur - Etudiant, personnel NON ULg » reprend les étudiants et membres du personnel des autres universités et hautes écoles belges francophones (ARES), flamandes ou étrangères.

Il est à noter que, pour l'ensemble de la communauté universitaire, si le groupe « ULg - Personnel ULg / CHU » constitue plus d'un tiers (37%) des comptes actifs dans le système de gestion de bibliothèque (Bac. 32,5%, master-doct. 30,5%), celui-ci ne compte que pour un peu plus de 20% des authentifications sur l'interface publique Primo, avec respectivement 20% pour le groupe « ULg – Bachelier » et près de 60% pour « ULg - Master / doctorat »⁸.

⁸ Période de référence allant du 15 septembre 2016 au 15 mars 2017.

Afin d'éviter un éventuel engorgement du nouveau service, dont l'utilisation et l'éventuel succès constituaient une inconnue et dont le lancement suscitait certaines craintes parmi des membres du personnel, il avait été proposé de limiter à 3 le nombre de demandes simultanées pouvant exister dans le système pour une seule et même personne.

Enfin, il restait également à déterminer si le nouveau service proposé allait être effectué à titre gratuit ou payant pour l'utilisateur (le cas échéant, selon quelles modalités : forfait, coût par page) ou si celui-ci allait être gratuit. Le choix de la gratuité fut finalement adopté. Plusieurs raisons allaient dans ce sens :

1. Tout comme de très nombreuses autres bibliothèques (universitaires ou non), les Bibliothèques de l'Université de Liège se présentent de plus en plus en prestataires de services au bénéfice de l'enseignement et de la recherche, et non en simples lieux de conservation de documents. Le service de numérisation se veut être un de ces nouveaux services offerts au bénéfice de la communauté universitaire.
2. Il aurait été quelque peu surprenant d'imposer un coût à nos propres chercheurs et enseignants pour un service interne destiné à favoriser et accélérer l'accès à l'information et visant des documents conservés dans nos fonds, les usagers n'étant en outre pas responsables de la dispersion des implantations des bibliothèques sur les différents campus de l'Institution.
3. La gestion même de frais liés à ce service (création de transactions, rappels, suivi divers...) aurait sans doute engendré une charge de travail relativement lourde pour le personnel administratif, pour un service qui, dans le cadre tel que défini, n'a aucune vocation de rentabilité.⁹

Enfin, à côté du nouveau service déployé en interne, il faut noter que le workflow existant et l'envoi de documents numérisés transmis en pièce jointe peuvent également être utilisés dans le cadre du Prêt Interbibliothèques (PIB) entrant, pour les éditeurs qui autorisent la transmission de fichiers via e-mail. Dans les faits, cette possibilité n'a été que faiblement exploitée chez nous, vu que les demandes entrantes (*Lending Requests*) sont la plupart du temps directement et intégralement gérées sur la plate-forme PIB Impala¹⁰.

2) Qualité du service

Le service offert étant surtout destiné à un usage direct sans prétention de conservation, la qualité des numérisations devait être suffisante pour en assurer une lisibilité correcte et une exploitation minimale par l'utilisateur (impression, sauvegarde en local). Les documents sont transmis au format pdf et ne font pas l'objet d'une reconnaissance optique des caractères. Le choix de ne pas OCRiser les numérisations répond à un souci de rapidité de traitement avec le matériel existant dans les Bibliothèques et par des agents de formation et de socialisation très variables avec les outils informatiques.

En ce qui concerne les délais, l'objectif est de satisfaire les demandes le plus rapidement possible, idéalement plus rapidement que si l'utilisateur avait commandé le document et réalisé sa numérisation par lui-même dans nos implantations. C'est notamment la raison pour laquelle le Magasin à livres (B24) a été équipé d'un scanner afin d'y permettre, autant que possible, le traitement direct des demandes de numérisation, seuls les documents plus complexes ou potentiellement problématiques étant transférés au centre-ville pour numérisation. D'une manière générale, la demande est idéalement traitée dans les 48 heures.

⁹ Lors du lancement du service en mars 2016, il n'existait aucun label de frais spécifique pour les demandes de numérisation dans Alma. Ce n'est qu'avec la mise à jour de décembre 2016 qu'ont été amenés une *Digitization Fee*, déclinable en un *Digitization Fee per Digitization* (forfait) et en un *Digitization Fee per Page* (à la page) https://knowledge.exlibrisgroup.com/Alma/Release_Notes/01_2016/December_2016/Alma_December_2016_Release_Notes/04Fulfillment_-_December_2016_Enhancements (lien consulté le 22 mars 2017).

¹⁰ Impala <http://anet.be/impala> (lien consulté le 22 mars 2017).

3) Éléments externes

A côté des aspects purement liés au mode de fonctionnement d'Alma et au service à offrir aux usagers, il convenait également de tenir compte d'éléments externes :

1. Un état des lieux des scanners et photocopieuses disposant d'une fonction de scan dans les différentes implantations a été dressé. La majorité des bibliothèques possédaient déjà au moins un photocopieur permettant de réaliser des numérisations en couleurs au format PDF. Cinq nouveaux scanners ScanSnap SV600 ont été acquis là où cela s'avérait nécessaire, en ALPHA et en BST.
2. La conformité du nouveau service a également été confrontée à la législation en vigueur. Selon le Code de droit économique¹¹, l'auteur et/ou les ayants-droit ne peuvent interdire la reproduction numérique d'un document protégé par le droit d'auteur à condition de respecter certaines conditions fixées par la loi. Ainsi, la numérisation peut-elle notamment être autorisée pour une utilisation à des fins d'illustration de l'enseignement ou de recherche scientifique.

Lorsqu'elle est effectuée dans le cadre de l'enseignement ou de la recherche, la reproduction ne peut poursuivre aucun but lucratif, elle ne peut porter préjudice à l'exploitation normale de l'œuvre (par exemple en réduisant le volume des ventes) et la source, en ce compris le nom de l'auteur, doit être indiqué. Par ailleurs, seuls les articles et les œuvres plastiques et graphiques peuvent être numérisés en intégralité; pour les autres types d'œuvres (monographies, etc.) il n'est possible de numériser, sans l'autorisation des ayants-droit, que de courts fragments.

La diffusion d'œuvres protégées sans l'autorisation de l'auteur et/ou des ayants droit ne peut s'envisager que dans deux hypothèses :

- a) une communication sur le réseau intranet de l'Université pour autant que celle-ci soit réalisée à des fins de recherche ou d'illustration de l'enseignement et à condition que cela ne nuise pas à l'exploitation normale de l'œuvre et que la source, en ce compris le nom de l'auteur, soit indiquée ;
- b) une communication à des fins de recherches ou d'études privées limitée aux œuvres faisant partie des collections de l'Université qui ne sont pas offertes à la vente ni soumises à des conditions en matière de licence (c'est-à-dire les éditions épuisées et les œuvres divulguées qui n'ont pas été commercialisées) via des terminaux spéciaux accessibles dans les locaux de l'établissement (consultation sur place).

Toute exploitation qui ne répondrait pas aux conditions énoncées ci-dessus nécessite l'accord préalable du (des) titulaire(s) des droits. Le projet des Bibliothèques s'inscrit dans l'hypothèse décrite sous a)¹².

¹¹ Code de droit économique. Livre XI http://economie.fgov.be/fr/binaries/CDE_Livre_11_tcm326-256653.pdf (lien consulté le 22 mars 2017).

¹² Voir plus particulièrement le Titre 5. - Droit d'auteur et droits voisins, Chapitre 2. - Droit d'auteur, Section 6. - Exceptions aux droits patrimoniaux de l'auteur, art. XI.189 § 3 :

L'auteur ne peut pas interdire les actes de reproduction provisoires qui sont transitoires ou accessoires et constituent une partie intégrante et essentielle d'un procédé technique et dont l'unique finalité est de permettre :

- une transmission dans un réseau entre tiers par un intermédiaire; ou
- une utilisation licite,

d'une œuvre protégée, et qui n'ont pas de signification économique indépendante.

et art. XI.190 : *Lorsque l'œuvre a été licitement publiée, l'auteur ne peut interdire : [...] 6° la reproduction fragmentaire ou intégrale d'articles, d'œuvres d'art plastique ou graphique ou celle de courts fragments d'autres œuvres lorsque cette reproduction est effectuée sur papier ou sur un support similaire, au moyen de toute technique photographique ou de toute autre méthode produisant un résultat similaire, à des fins d'illustration de l'enseignement ou de recherche scientifique, dans la mesure justifiée par le but non lucratif poursuivi et qui ne porte pas préjudice à l'exploitation normale de l'œuvre, pour autant, à moins que cela ne s'avère impossible, que la source, y compris le nom de l'auteur, soit indiquée;*

3. En février 2015, les Bibliothèques de l'Université déployaient DONum¹³, le dernier-né de leurs portails Open Access dédié à la diffusion d'objets numérisés. Comme bibliothèque virtuelle, la plate-forme DONum (DSpace) est dédiée à la diffusion des collections numérisées, à caractère scientifique, patrimonial ou culturel, des services universitaires. En février 2016, les contenus des portails DONum ULg et DONum BICfB¹⁴ étaient moissonnés par la solution discovery Primo et accessibles dans le catalogue en ligne (Collections ULg). Cet état de fait a clairement pesé sur le type de service offert par la numérisation (voir supra). Le périmètre du nouveau service de numérisation à la demande, qui se focalise sur la fourniture de documents et non sur la conservation à long terme, ne devait pas empiéter sur le projet DONum, les deux projets étant plutôt complémentaires. Aussi, l'équipe de numérisation patrimoniale a-t-elle été associée au projet de service de numérisation à la demande.

C. Décision et lancement du service

Sur base de l'analyse effectuée et des tests réalisés, la possibilité de déployer un service de numérisation à la demande a été débattue au sein de la Project Team. Une proposition a été adressée au Comité de direction des Bibliothèques et approuvée lors de sa réunion de septembre 2015. Celui-ci suivit les recommandations formulées et approuva le lancement du service selon les modalités suivantes :

- possibilité d'effectuer des demandes de numérisation via Primo ;
- uniquement relatives à des numérisations partielles (quelques pages, un chapitre, un article scientifique) ;
- uniquement à l'attention du personnel de l'Université et du CHU ;
- avec un nombre maximum de trois demandes simultanées ;
- sans processus d'approbation ;
- les documents numérisés étant fournis par e-mail ;
- à titre gratuit.

Compte tenu de la charge de travail supplémentaire potentielle sur le personnel difficilement évaluable, le Comité de direction décida qu'une phase pilote d'environ six mois devrait permettre d'évaluer ce nouveau service.

En raison d'un souci lié à la fourniture de pièces jointes par e-mail via Alma¹⁵, le service ne put finalement pas être lancé à l'automne 2015. Il fallut attendre la résolution du problème en février 2016 avant de former les équipes concernées. Le service fut donc déployé en mars 2016, la phase pilote devant s'étendre jusque fin décembre 2016, juillet et août étant des mois de moindre activité. Le lancement s'est réalisé en deux phases :

7° la reproduction fragmentaire ou intégrale d'articles, d'œuvres d'art plastique ou graphique ou celle de courts fragments d'autres œuvres, lorsque cette reproduction est effectuée sur tout support autre que sur papier ou support similaire, à des fins d'illustration de l'enseignement ou de recherche scientifique dans la mesure justifiée par le but non lucratif poursuivi et ne porte pas préjudice à l'exploitation normale de l'œuvre, pour autant, à moins que cela ne s'avère impossible, que la source, y compris le nom de l'auteur, soit indiquée;

8° la communication d'œuvres lorsque cette communication est effectuée à des fins d'illustration de l'enseignement ou de recherche scientifique par des établissements reconnus ou organisés officiellement à cette fin par les pouvoirs publics et pour autant que cette communication soit justifiée par le but non lucratif poursuivi, se situe dans le cadre des activités normales de l'établissement, soit effectuée uniquement au moyen de réseaux de transmission fermés de l'établissement et ne porte pas préjudice à l'exploitation normale de l'œuvre, et à moins que cela ne s'avère impossible, la source, y compris le nom de l'auteur, soit indiquée; [...].

¹³ DONum ULg <http://donum.ulg.ac.be> (lien consulté le 22 mars 2017).

¹⁴ DONum BICfB <http://donum.bicfb.be> (lien consulté le 22 mars 2017).

¹⁵ Incident Salesforce #00162795 - *Sending e-mails from Alma with an attachment* (créé le 13 juillet 2015 et résolu avec la mise à jour Alma de février 2016).

- 21 mars 2016 : ouverture du service à tous les membres du personnel ULg et du CHU et annonce par voie d'email aux membres des Comités de gestion et des Conseils scientifiques des Bibliothèques de l'Université ;
- 6 avril 2016 : communication du nouveau service via un mailing intranet à l'ensemble du personnel ULg et du CHU.

Une actualité a en outre été publiée sur le site des Bibliothèques¹⁶ et une vidéo explicative déposée sur Youtube¹⁷.

Limites et problèmes divers rencontrés, solutions apportées

Au cours de l'analyse préalable, de nombreux tests dans l'environnement Alma Sandbox ont permis de mettre au jour certaines limites du nouveau service. Ces limites étaient soit inhérentes au système de gestion de bibliothèque Alma, soit à la configuration utilisée et définie par les Bibliothèques, soit aux données elles-mêmes :

Limitations en lien avec Alma

- Limite des pièces envoyées à 10 Mo : dans le cadre de la fourniture de document via e-mail, Alma ne permet pas le chargement de documents de plus de 10 Mo¹⁸. Plusieurs pièces jointes peuvent être chargées si nécessaire pour être adressée via un seul e-mail au demandeur, mais chacune des pièces ne peut dépasser 10 Mo. Dans le cas de fichiers lourds, les gestionnaires de la numérisation sur Alma étaient invités à utiliser le service *Merci* de partage de fichiers¹⁹, l'URL générée étant directement intégrée dans le corps du message (voir exemple en annexe). 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 (saturation).
- Via la fonctionnalité *Resend notification*, Alma permet de renvoyer facilement à un usager un e-mail qui lui a déjà été précédemment envoyé par le système. Toutefois, dans ce contexte de fourniture par e-mail (*Delivery*), seuls les messages sont à nouveau envoyés, et non les éventuelles pièces jointes, en l'occurrence les documents numérisés non stockés dans Alma.
- 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 est réellement problématique car elle exclut *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 !

¹⁶ Numérisation à la demande : vos articles ou chapitres d'ouvrages en version numérique (<http://lib.ulg.ac.be/fr/news/numerisation-la-demande-vos-articles-ou-chapitres-d-ouvrages-en-version-numerique> - lien consulté le 22 mars 2017).

¹⁷ Collections ULg : effectuer une demande de numérisation partielle (<https://www.youtube.com/watch?v=l4LK7ZutpYk> - lien consulté le 22 mars 2017). En date du 24 mars 2017, la vidéo avait été visualisée 335 fois.

¹⁸ Cette limite à 10 Mo n'est pas d'application dans le cas d'une souscription à Alma-D et d'un travail avec dépôt dans le répertoire pour conservation et exploitation ultérieure.

¹⁹ Le service de partage *Merci* est proposé par le Service Général d'Informatique (SEGI) aux membres de la communauté ULg/CHU pour leur permettre d'échanger avec d'autres utilisateurs (ULg, 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.

Cette situation problématique a été signalée à Ex Libris²⁰ et également dénoncée par d'autres clients Alma comme l'Université de Sheffield²¹ et l'Université d'Otago²². L'ajout d'une fonctionnalité de type *General Digitization Requests* est prévue dans la roadmap Alma, mais aucune date d'implémentation n'est encore connue. Dans l'attente d'une solution à long terme, les Bibliothèques ont décidé de débloquent la situation en créant dans le système plus de 48.000 exemplaires factices par 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.

The screenshot shows the Alma library system interface for the record 'Annales du Musée d'histoire naturelle de Belgique'. The record is identified as 'Exemplaire(s) en : ALPHA-Bibliothèque principale - Réserve distante - Section A (III.193.030)'. The interface includes a search bar, a table of holdings, and options for requesting digitization. A red note indicates that the item is a dummy ('Exemple factice') and provides a link to the original item.

Code-barres	Type	Description	Statut	Options
ALMA70818	Exemplaire factice	Prêt de 3 mois	En place (0 demande(s))	Demande Numérisation

Figure 1 : Exemple factice côté Primo

- Lors des tests effectués en 2015, il n'était pas possible de transmettre dans tous les cas les documents numérisés en pièce jointe aux demandeurs. Les pièces jointes étaient délivrées et accessibles aux usagers utilisant leur messagerie professionnelle sur l'interface Zimbra. Elles n'étaient par contre pas accessibles (non affichées) aux usagers utilisant un client comme Thunderbird ou Outlook, sauf au prix de manipulations relativement complexes de la part des usagers sur la configuration de leur client. Dans ces conditions, le lancement du service dut être reporté de plusieurs mois, jusqu'à ce que le problème soit résolu avec la mise à jour Alma de février 2016. Le souci de non-disponibilité des pièces jointes n'était pas lié spécifiquement au workflow de la numérisation dans Alma ; il était général : même l'envoi de rapports en pièce jointe via Analytics était impacté²³.
- 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 pour les 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). Un monitoring interne a été assuré afin de s'assurer que les exemplaires « oubliés » et laissés en traitement soient à nouveau marqués comme disponibles. Les agents gestionnaires de la numérisation ont été sensibilisés à cette

²⁰ Incident Salesforce #00178623 - *Placing digitization requests on holdings without items in Primo.*

²¹ Incident Salesforce #00142081 - *Patron Digitization Requests - digitization option unavailable for Titles with holdings but no inventory.*

²² Incident Salesforce #00109686 - *How to place digitization requests on holdings without items in Primo.*

²³ Incident Salesforce #00162795 - *Sending e-mails from Alma with an attachment.*

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 Libris²⁴. L'idée a été approuvée et est désormais planifiée pour l'une des prochaines mises à jour d'Alma.

Limitation en lien avec les choix de configuration opérés

- À l'Université de Liège, la configuration des conditions par défaut d'utilisation des services aux usagers (*Terms Of Use*) ont été définies « par la négative » : par défaut, aucun prêt, aucune demande, aucune demande PIB n'est possible pour une localisation Alma qui n'est pas associée à une unité de services (*Fulfillment Unit*). En conséquence, pour que les exemplaires d'une localisation puissent être prêtés ou réservés, il faut nécessairement qu'une *Fulfillment Unit* soit associée à la localisation. Cette façon de travailler, décidée fin 2014 lors de l'implémentation d'Alma, permet d'éliminer facilement toute complication éventuelle en lien avec la gestion de documents localisés dans des services de recherche externes aux bibliothèques. Corollairement elle empêche toutefois également toute demande de numérisation sur des exemplaires localisés dans les bibliothèques mais qui ne sont pas destinés au prêt (ouvrages de référence, certaines collections de périodiques...). Aussi, pour pallier à cette contrainte, une nouvelle *Fulfillment Unit* « Is Digitizable », permettant aux exemplaires non-réservables de faire l'objet d'une demande de numérisation (*Terms Of Use : No request - Is Digitizable*), a été créée et associée à des localisations qui en étaient dépourvues.

Please Confirm Terms of Use Setup			
		Terms Of Use	No request - Is Digitizable
Policy Type	Policy Name	Policy Description	
1 Is Requestable	Not Requestable	Default value is not requestable	
2 Pickup Locations	Anywhere	Default value for Pickup - Anywhere	
3 Hold Shelf Period	No Hold Shelf Period	No Hold Shelf Period	
4 Is Digitizeable	Is Digitizable	Default value for digitizable	
5 Is Requestable for Resource Sharing	Requestable For Resource Sharing	Item is requestable for Resource Sharing	
6 Request Priority	Medium	Medium	
7 On Shelf Request Policy	Use fulfillment unit definition	Use fulfillment unit definition	
8 Personal delivery	Personal Delivery - None	Do not deliver items at all	
9 Personal delivery fee	Personal Delivery Fee - No Fee	Personal delivery is not charged with a fee	
10 Automatically convert to resource sharing	Do not convert to resource sharing	Do not convert to resource sharing	
11 Digitization Fee per Digitization	No Fee	Digitization request is not charged with a fee	
12 Digitization Fee per Page	No Fee	Digitization request is not charged with a fee per page	

Figure 2 : Fulfillment Unit « Is Digitizable »

La *Fulfillment Unit* « Is Digitizable » a été ajoutée à 75 localisations dépourvues de toute règle spécifique de Fulfillment.

Signalons en outre que le formulaire de demande Alma affiché sur Primo aux utilisateurs authentifiés pouvant bénéficier du service a été fortement simplifié, afin de ne proposer aux demandeurs qu'un minimum de zones à compléter. Dans le cas d'un chapitre ou d'une partie d'ouvrage à numériser, seule la pagination ou le numéro/nom du chapitre est demandé. Dans le cas d'un article de périodique, une zone additionnelle permet de préciser le volume, l'année et le fascicule concernés.

²⁴ *Less Scan In operations* <http://ideas.exlibrisgroup.com/forums/308173-alma/suggestions/14907846-less-scan-in-operations> (lien consulté le 22 mars 2017).

Enfin, depuis la mise à jour d'Alma de mai 2016²⁵, une déclaration de copyright, destinée à avertir le demandeur d'une restriction d'usage associée au document qu'il recevra, doit en outre être approuvée avant de pouvoir envoyer la demande à la bibliothèque.

Localiser & réserver + d'infos Etagère virtuelle

ULg Library

Informations sur votre demande :

Uniquement **numérisation partielle:**

--> Pages/chapitre à numériser*

Restriction d'usage :

Déclaration :

*J'ai lu la déclaration ci-dessus et m'engage à la respecter.

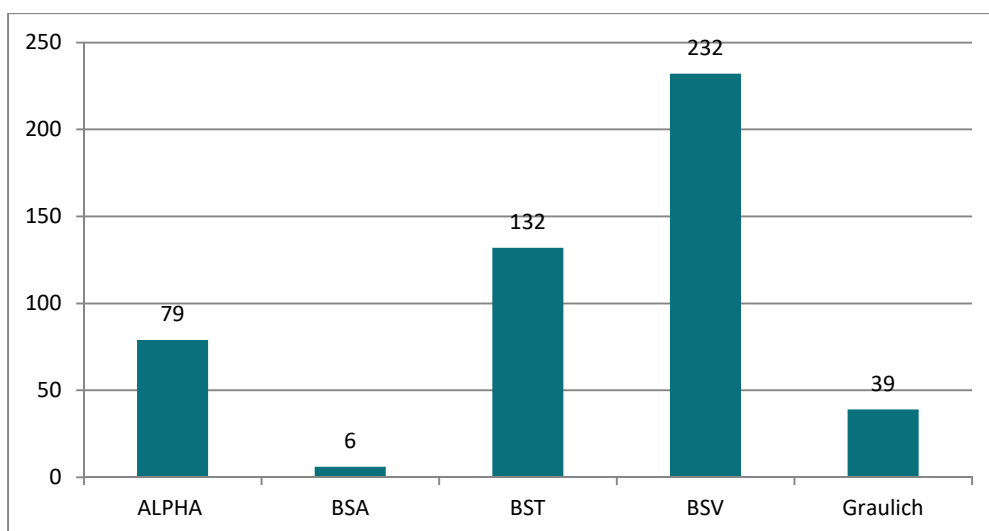
Figure 3 : Formulaire de demande vierge (cas d'un livre)

D. Résultats et constats

En janvier 2017 a été produit un rapport Analytics contenant les informations relatives aux demandes de numérisations partielles abouties (*Completed*) et créées entre le 21 mars et le 31 décembre 2016. Après élimination de 49 demandes liées à des tests complémentaires ou des doublons, le nombre de demandes introduites par les usagers et traitées durant la phase pilote s'élève à 488. À titre de comparaison, durant la même période, il y a eu 8 770 demandes de fournitures d'exemplaires physiques traitées par les Bibliothèques (dont 2 135 pour le seul groupe « ULg - Personnel ULg / CHU »). La numérisation partielle ne représente, pour la phase pilote, que 5,3% de l'ensemble des demandes traitées.

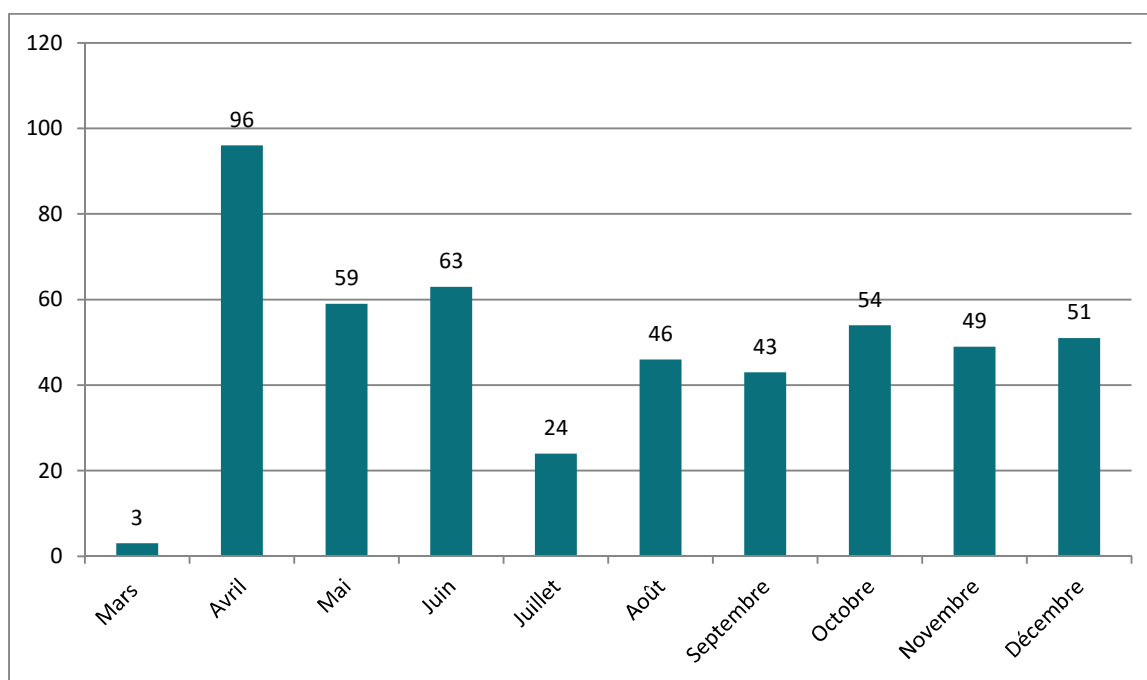
Les Bibliothèque des Sciences de la Vie et Bibliothèque des Sciences et Techniques totalisent 75% des demandes traitées ; près de la moitié des demandes concernant des fonds de la Bibliothèque des Sciences de la Vie (232).

²⁵ *Requiring Copyright Agreements for Digitization Requests*
https://knowledge.exlibrisgroup.com/Alma/Release_Notes/01_2016/08May_2016/May_2016_Release_Notes/04_Fulfillment_-_May_2016_Enhancements#Requiring_Copyright_Agreements_for_Digitization_Requests (lien consulté le 22 mars 2017).



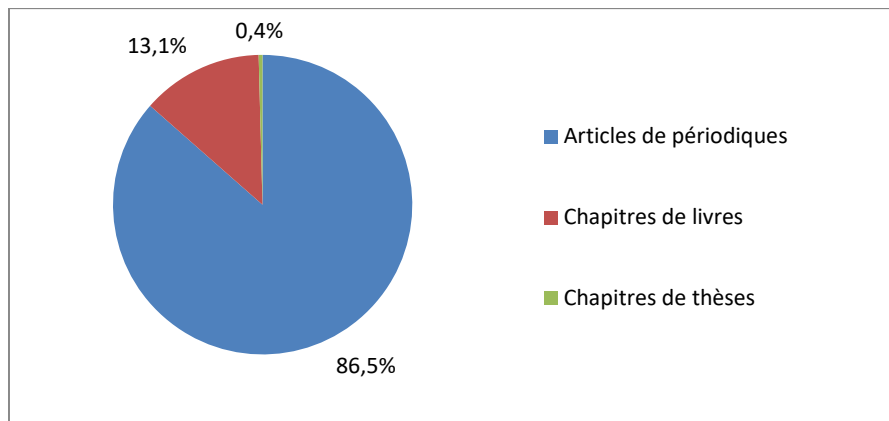
Graphique 2 : Nombre de demandes de numérisation partielles abouties

La répartition des demandes par mois est relativement uniforme. Exception faite de mars 2016, juillet 2016 est sans grande surprise le mois qui a vu le moins de demandes introduites et avril 2016, juste après le lancement généralisé, celui qui en a reçu le plus. Ces mois particuliers mis à part, la moyenne mensuelle reste assez stable autour de 50 demandes.



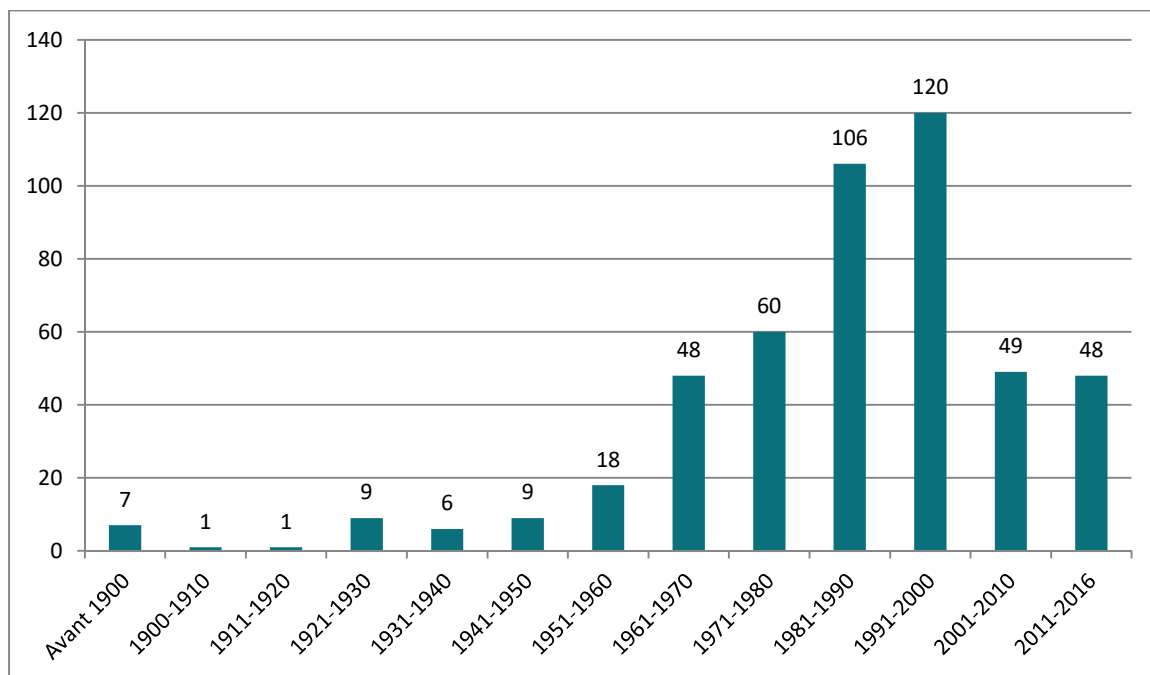
Graphique 3 : Nombre de demandes de numérisation partielles abouties par mois

En ce qui concerne le type de document, il apparaît que ce sont les articles de périodiques scientifiques qui sont le plus souvent demandés (422) dans le cadre du service de numérisation. Viennent ensuite les chapitres ou parties d'ouvrages (64) et, de façon extrêmement exceptionnelle, les chapitres ou parties de thèses (2).



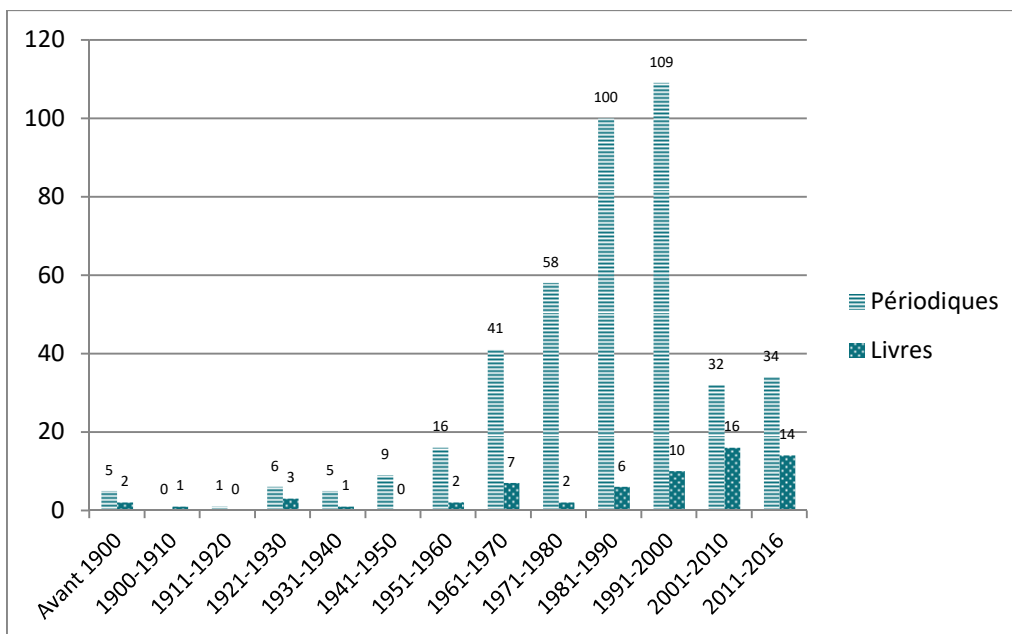
Graphique 4 : Répartition par type

La répartition temporelle par date de publication des documents demandés a également été analysée. Dans six cas toutefois, il n'a pas été possible de déterminer, à partir des données Analytics, l'année de publication relative à la demande. Pour les 482 demandes disposant de données, une répartition par décennie a été réalisée, la première période étant cependant plus large (Avant 1900) et la dernière moins étendue (de 2011 à 2016).



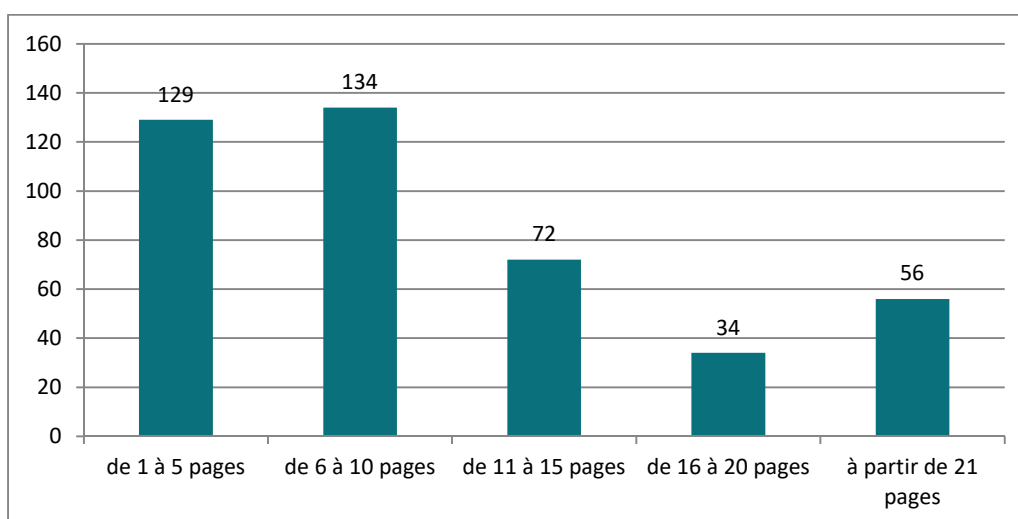
Graphique 5 : Répartition par tranche d'années de publication

On note une augmentation progressive et très nette des demandes pour les documents publiés dans la seconde partie du xx^e siècle, avec un pic significatif dans les années 80 et 90. Il apparaît aussi une forte rupture dès la première décennie 2000 qui s'explique sans doute par l'accroissement des accès électroniques pour les titres suivis. Comme le montre le graphique suivant, la rupture entre les tranches 1991-2000 et 2001-2010 concerne exclusivement les périodiques, les demandes relatives à la numérisation de parties d'ouvrages sont plus importantes pour les trois dernières décennies : plus d'un tiers concernant des documents publiés jusque 1990 (24), les tranches les plus récentes se répartissant les 40 autres demandes.



Graphique 6 : Répartition des types par tranche d'années de publication

Enfin, la quantité de pages qui ont fait l'objet de demandes de numérisation a également été estimée. Les données des 488 demandes ont été passées en revue et, sur base des informations fournies par les demandeurs et de recherches complémentaires dans des bases de données ou Google Scholar, il a été possible de déduire le nombre de pages pour 425 demandes (87%), réparties en cinq catégories : « de 1 à 5 pages », « de 6 à 10 pages », « de 11 à 15 pages », « de 16 à 20 pages » et « à partir de 21 pages ». Une majorité des demandes (263 [62%]) concernent des articles/chapitres de maximum 10 pages. Plus de 94% de ces 263 demandes se rapportent à des articles de périodiques (248), un peu plus de 5% à des chapitres de livres (14). La proportion de chapitres de livres numérisés dépassant les 21 pages est par contre plus importante : 18 demandes (32%) contre 37 (66%) pour les articles de périodiques²⁶.



Graphique 7 : Répartition par quantité de pages

Les titres de revues les plus demandés dans le cadre du service de numérisation partielle ont également fait l'objet d'une analyse complémentaire. L'un des objectifs était de vérifier si pour un titre

²⁶ À ces chiffres s'ajoute 1 demande relative à une partie de thèse.

papier fréquemment demandé, il aurait été pertinent de souscrire à un accès électronique, complémentaire ou non.

Les 422 demandes d'articles de périodiques scientifiques sont issues de 276 titres distincts dont 208 n'ont fait l'objet que d'une seule demande ; 37 titres ont fait l'objet de 2 demandes. Dix titres ont au moins fait l'objet de 5 demandes distinctes pour la numérisation d'articles durant la phase pilote :

Titre de périodique	Nbre de demandes traitées
American Journal of Veterinary Research [ISSN 0002-9645]	5
Gazette des beaux-arts [ISSN 0016-5530]	5
Journal of the American Veterinary Medical Association [ISSN 0003-1488]	5
Journal of the Iron and Steel Institute [ISSN 0021-1567]	5
Thermochimica Acta [ISSN 0040-6031]	5
Biochimica et Biophysica Acta [ISSN 0006-3002]	6
Clinical Orthopaedics and Related Research [ISSN 0009-921X]	6
The Journal of Rheumatology [ISSN 0315-162X]	7
The New England Journal of Medicine [ISSN 0028-4793]	10
American Journal of Medical Genetics [ISSN 0148-7299]	14

Tableau 1 : Titres de périodiques les plus demandés

1. Dans les collections des Bibliothèques de l'Université, l'*American Journal of Veterinary Research* est conservé au format papier depuis 1941. Deux demandes se rapportaient à des articles publiés dans les années 90 et trois dans les années 80. Un accès électronique existe pour l'Université sur la plate-forme de l'*American Veterinary Medical Association* à partir du volume de 2000. Il n'existe pas d'accès en ligne à des archives plus anciennes.
2. La *Gazette des beaux-arts* est une revue française arrêtée disponible dans les fonds de l'Institution depuis le premier numéro de 1858 jusqu'au dernier numéro publié en 2002. Il n'existe pas de version en ligne de ce titre, sauf pour les numéros plus anciens jusque 1945, numérisés et disponibles sur Gallica²⁷. Une demande se rapportait à un article publié dans les années 80, trois demandes pour les années 90 et une demande pour les années 2000.
3. Le *Journal of the American Veterinary Medical Association* est disponible dans les collections papier de notre Université depuis 1920. Deux demandes se rapportaient à des articles publiés dans les années 80 et trois dans les années 90. Un accès électronique existe pour l'Université sur la plate-forme de l'*American Veterinary Medical Association* à partir du volume de 2000. Il n'existe pas d'accès en ligne à des archives plus anciennes.
4. Le *Journal of the Iron and Steel Institute* existe dans les collections papier de notre Université pour la période allant de 1866 à 1973, avec des lacunes. Une demande se rapportait à un article publié dans les années 50, quatre demandes pour les années 70. Il n'existe pas de version en ligne de ce titre. En 1974, la revue *Ironmaking & Steelmaking* succède au *Journal of the Iron and Steel Institute*. *Ironmaking & Steelmaking* est disponible à l'Université via Academics Search Premier (2003-, embargo d'un an) et Taylor & Francis (1999-).
5. *Thermochimica Acta* est disponible au format papier dans nos collections depuis le premier numéro de 1970 jusqu'au numéro 331(1999). Il existe des lacunes. Ce titre est accessible à la communauté universitaire sur ScienceDirect à partir de l'année 1995. Deux demandes se rap-

²⁷ <http://gallica.bnf.fr/ark:/12148/cb343486585/date> (lien consulté le 22 mars 2017)

portaient à des articles publiés dans les années 70 et trois dans les années 80. Une version électronique des archives existe sur ScienceDirect.

6. *Biochimica et Biophysica Acta*, qui devient à partir de 1964 *Biochimica et Biophysica Acta (BBA) - General Subjects*, existe dans les collections papier de l'Institution depuis le volume 1 de 1950. Il y a quelques lacunes. Le titre est accessible à la communauté universitaire sur ScienceDirect à partir de 1995. Trois demandes se rapportaient à des articles publiés dans les années 60 et trois dans les années 80. Une version électronique des archives existe sur ScienceDirect.
7. *Clinical Orthopaedics and Related Research* est disponible dans les collections papier de notre Université pour la période allant de 1963 à 2005, avec des lacunes. Un accès électronique est proposé à l'Université via les plates-formes Ovid (2005-2007), Springer (2008-) et PubMed Central (2008-, embargo d'un an). Les six demandes se rapportaient toutes à des articles publiés dans les années 90. Des archives remontant jusqu'en 1963 sont disponibles chez Ovid (accès non souscrit).
8. Le *Journal of Rheumatology* est disponible au format papier dans nos collections depuis le premier numéro de 1974 jusqu'au fascicule 1 de 2015. Un accès électronique à partir de 2001 existe pour l'Institution sur la plate-forme de la *Journal of Rheumatology Publishing Company Limited*. Cet accès est toutefois limité à certains postes informatiques de la Bibliothèque des Sciences de la Vie et se fait via un login. Il n'existe pas de possibilité d'accès aux archives antérieures à 2001. Cinq demandes se rapportaient à des articles publiés dans les années 90 et deux dans les années 80.
9. Le *New England Journal of Medicine* est disponible sans discontinuité au format papier à partir de 1954. Il existe des fonds plus anciens au Magasin à livres, mais ceux-ci comportent des lacunes. Huit demandes se rapportaient à des articles publiés dans les années 2010 (7 concernaient uniquement l'année 2016 !), 1 dans les années 2000 et 1 dans les années 90. Les 10 demandes ont été introduites par un demandeur différent à chaque fois. Actuellement, l'Université ne dispose plus d'un accès électronique à ce titre important dans le secteur de la médecine. La souscription en ligne donne accès à la revue à partir de 1990. Il existe également la possibilité de souscrire à des archives (*NEJM Archive 1812-1944* et *NEJM Archive 1945-1989*).
10. Le *American Journal of Medical Genetics* est le titre qui a reçu le plus de demandes (14) au cours de la phase pilote. Le titre a été publié de 1977 à 2002. Il y a quelques lacunes dans nos collections. En 2003, le titre a été poursuivi par le *American Journal of Medical Genetics Part B: Neuropsychiatric Genetics*. Il est à souligner que les 14 demandes ont toutes été introduites par un même usager, en avril 2016. Un accès électronique existe à l'Université sur la plate-forme de Wiley à partir de 1996 pour ce titre et son successeur. Une version électronique des archives existe sur Wiley Online Library. Neuf demandes se rapportaient à des articles publiés dans les années 80 et quatre pour le début des années 90, la date d'une demande n'a pas pu être déterminée.

Des 10 titres de périodiques les plus demandés dans le cadre de la phase pilote, un seul sans doute mériterait de passer en accès électronique : *The New England Journal of Medicine*. Le fait que l'Université ne dispose d'aucun accès électronique à cette revue est en outre regretté par l'un des demandeurs (voir infra). Le prix d'une souscription à la version électronique du NEJM, avec un accès pour le CHU, est élevé. Il fait l'objet d'un devis établi par la *Massachusetts Medical Society* et s'élève pour 2017 à 11 250 USD (+21% TVA) pour un accès électronique seul (accès aux années 1990-2017). Pour 2017, l'abonnement papier seul revient à 1 196,25 EUR (+6% TVA) pour l'Institution. Il est à noter que la *Massachusetts Medical Society* ne propose pas d'accès pérenne aux années antérieurement

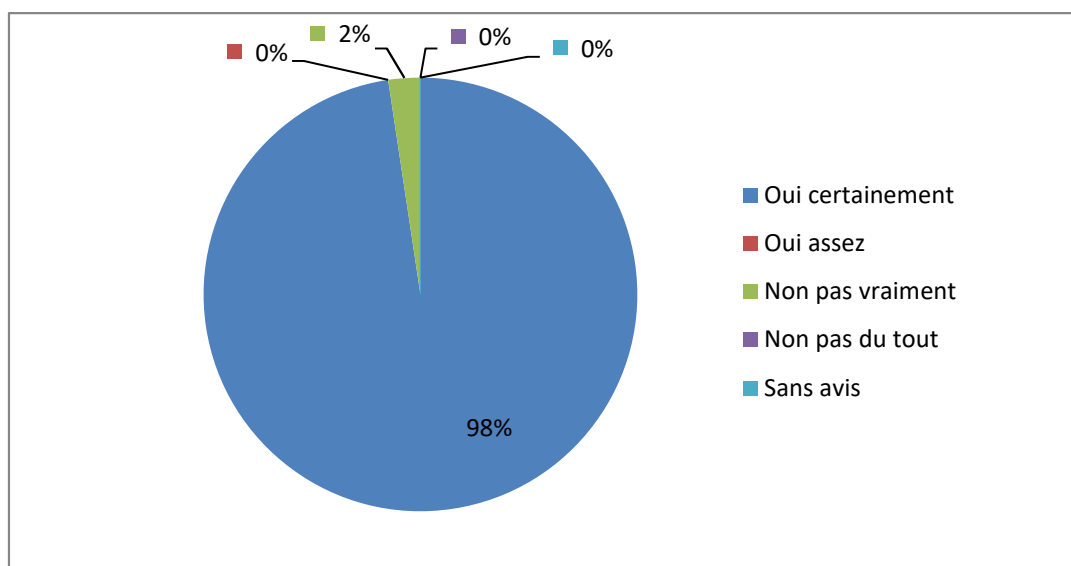
souscrites pour l'électronique et qu'en cas d'arrêt de la souscription, les accès sont perdus²⁸. Il est donc important de pouvoir compter sur la version papier de la revue si une souscription électronique prise devait être annulée dans l'avenir.

Retours des usagers et gestionnaires

Enquête auprès des usagers

Durant la phase pilote, un lien vers une courte enquête était intégré dans l'e-mail adressé aux demandeurs en accompagnement au document scanné. L'objectif de cette démarche consistait à disposer de données relatives à l'appréciation du nouveau service par la communauté universitaire. Constituée de quatre questions, cette enquête anonyme a permis de récolter 58 réponses. Il était possible de participer à l'enquête à chaque réception d'un nouveau document scanné. Il n'est pas possible de déterminer le nombre de répondants uniques.

Question 1 : Le service de numérisation partielle vous semble-t-il être un service **utile pour la communauté universitaire** ?

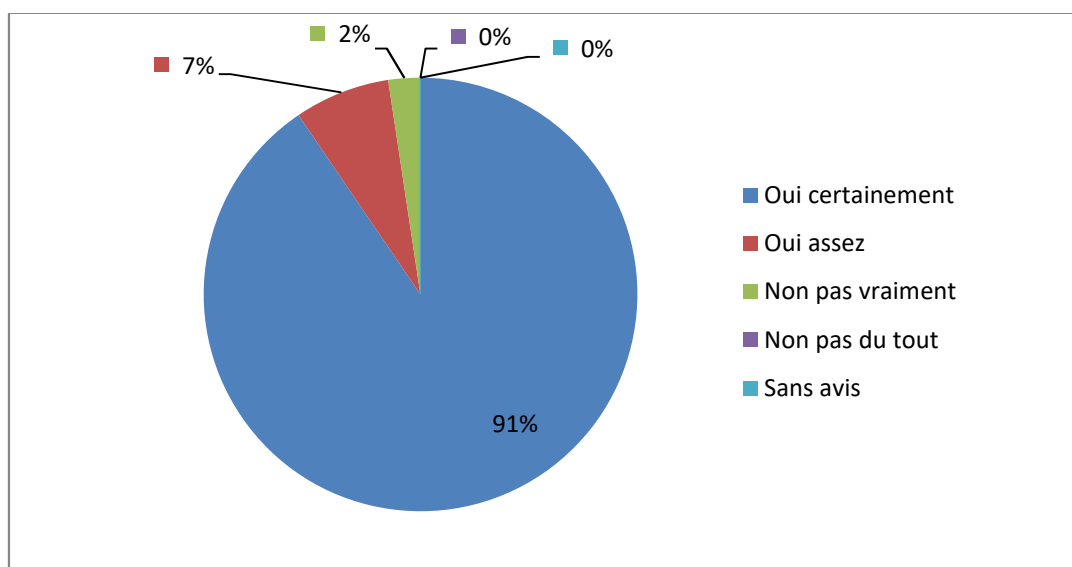


Graphique 8 : Utilité du service pour la communauté

L'objectif de cette question était de déterminer dans quelle mesure ce nouveau service des Bibliothèques pouvait rencontrer les attentes des membres du personnel, en particulier des catégories académiques et scientifiques. L'intérêt est manifeste. Un seul répondant, originaire de la Faculté de Médecine, a répondu « Non pas vraiment ».

²⁸ Sauf en cas d'accès pérenne via les solutions LOCKKS (<http://www.lockss.org/keepers/keepers-LOCKSS-report.csv> - lien consulté le 22 mars 2017) ou Portico (<http://www.portico.org/digital-preservation/who-participates-in-portico/participating-publishers/nejm> - lien consulté le 22 mars 2017).

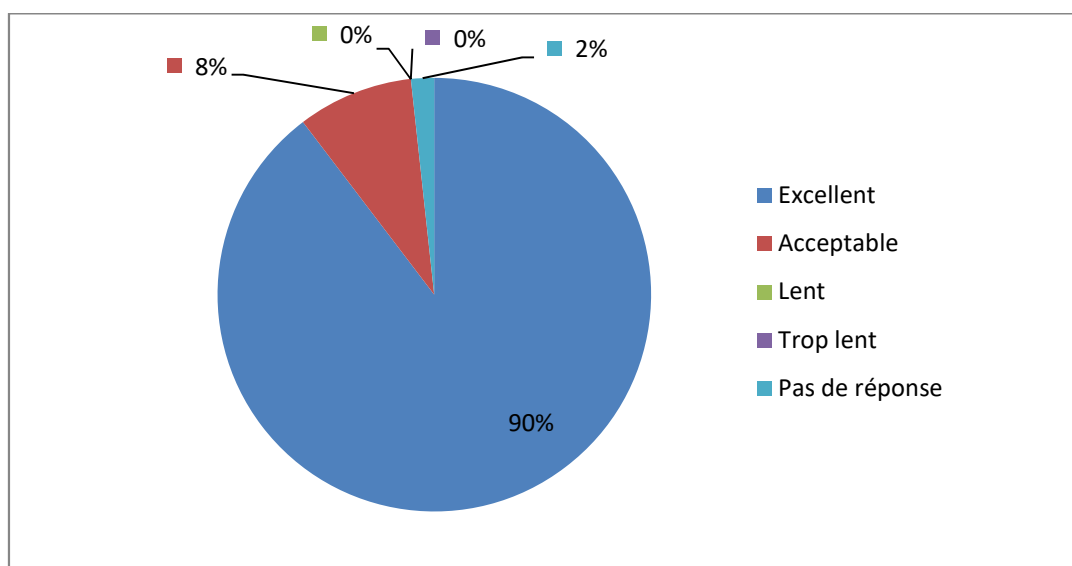
Question 2 : Le fait que ce service soit **gratuit** vous semble-t-il être un élément important ?



Graphique 9 : Importance de la gratuité du service

Proposer un service de numérisation à la demande à titre gratuit avait été jugé comme un élément important et évident par les organes de la Project team Alma et du Comité de direction (voir supra). Un seul répondant à l'enquête, originaire de la Faculté de Philosophie et Lettres, a répondu qu'il ne considérait pas la gratuité du service comme importante.

Question 3 : Comment jugeriez-vous le **délai de fourniture** du document numérisé que vous venez de recevoir ?

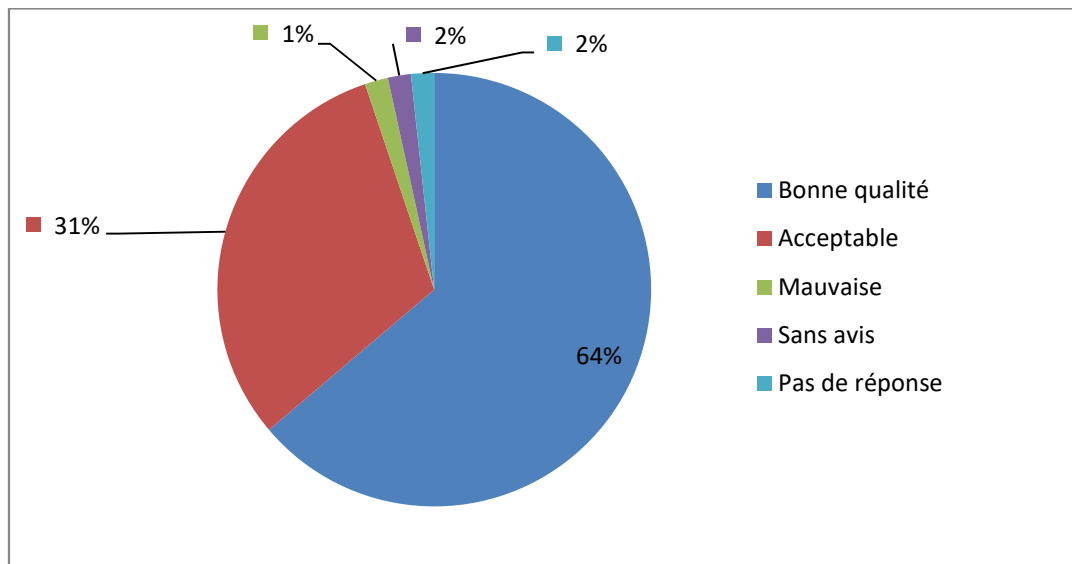


Graphique 10 : Délai de fourniture

L'objectif de la phase pilote était aussi de voir dans quelle mesure il était possible de satisfaire les demandes le plus rapidement possible, idéalement plus rapidement que si l'utilisateur avait commandé le document et réalisé la numérisation lui-même à la bibliothèque. Aussi était-il important de connaître l'avis des usagers à ce sujet. Tous les répondants sont satisfaits des délais de livraison des numérisations. Un demandeur ajoute : « C'est mon premier appel à ce service et je suis extrêmement satisfait de la rapidité (quelques heures - je m'attendais franchement à quelques jours) et de la qualité de la numérisation ». Un autre, jugeant le délai acceptable, précise en commentaire que le service est

néanmoins rapide. Compte tenu du caractère anonyme de l'enquête, il n'a pas été possible de déterminer si les délais jugés acceptables étaient en lien par exemple avec des documents plus complexes à numériser ou des demandes créées la veille de congés.

Question 4 : Comment jugeriez-vous la **qualité numérique** du document que vous venez de recevoir ?

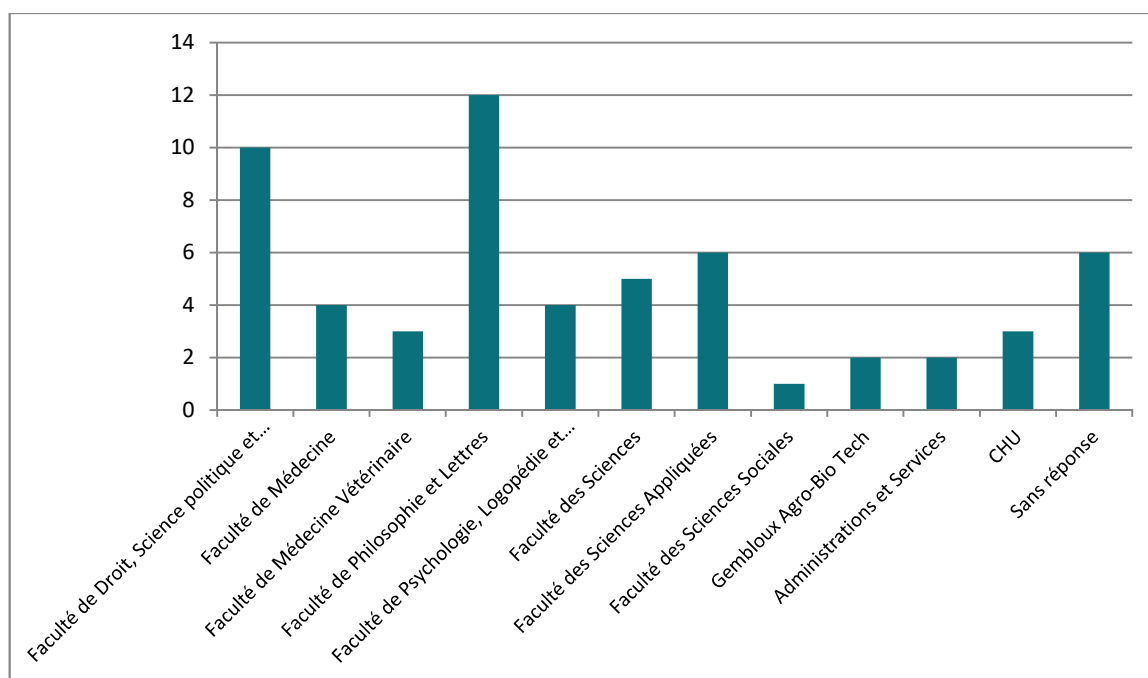


Graphique 11 : Qualité numérique

Globalement, les usagers sont très satisfaits de la qualité numérique des documents. Un répondant a toutefois jugé la qualité mauvaise, il précise que « [v]u le format épais de l'ouvrage à numériser, il eût été souhaitable, quitte à allonger le délai de traitement, d'utiliser un scanner adapté », le document étant selon lui « quasi illisible en raison de la reliure » du livre. Sans doute aurait-il été préférable de redresser le texte scanné (si le scanner le permettait) ou de travailler avec un autre matériel. Les gestionnaires en charge de la numérisation ont été avertis de ce problème et sensibilisés à ce que cela ne se reproduise plus. Dix-huit répondants ont trouvé la qualité acceptable. Parmi ceux-ci, l'un signale toutefois « être extrêmement satisfait [...] de la qualité de la numérisation ». Un autre répondant précise : « Je trouve un peu dérangent de ne pas savoir si le document était initialement en noir et blanc ou en couleurs mais scanné en noir et blanc. Dans certains cas, la couleur a beaucoup d'importance, notamment dans mon domaine (cartographie). »²⁹

Les répondants étaient en outre invités à mentionner leur Faculté. Sur les 58 réponses, les deux facultés le plus représentées sont des facultés de sciences humaines et sociales : 12 réponses proviennent de la Faculté de Philosophie et Lettres et 10 de la Faculté de Droit, Science politique et Criminologie. Alors que la Bibliothèque des Sciences de la Vie a assuré près de la moitié des demandes de numérisation durant la phase pilote, on constate par contre peu de retours via l'enquête de la part de son public (14 réponses cumulées pour les Facultés de Médecine, Médecine Vétérinaire, Psychologie, Logopédie et Sciences de l'Education et le CHU).

²⁹ À l'époque de la demande (mai 2016), l'implantation ayant géré la demande (BST-Géosciences) ne disposait pas encore d'un scanner couleurs. À notre connaissance, le demandeur n'est jamais revenu vers les opérateurs du service de numérisation pour savoir si le document original était en noir et blanc ou en couleurs et n'a pas non plus adressé de nouvelle demande pour disposer d'une version scannée en couleurs.



Graphique 12 : Affiliation des demandeurs (via le sondage)

Les résultats présentent peu de doute quant à leur interprétation : le nouveau service est globalement très apprécié, tant pour son existence que pour la gratuité proposée ou la qualité des numérisations effectuées.

À la lecture des résultats, c'est au niveau de ce dernier point, la qualité des fichiers reçus, que les améliorations semblent possibles. Les résultats sont cependant majoritairement de « bonne qualité » ou « acceptables ». S'agissant d'un service gratuit, dont l'objectif était de fournir une reproduction numérique lisible dans un délai rapide, ces résultats semblaient attendus. La qualité de la numérisation dépend par ailleurs de deux éléments :

- Le niveau de précision du matériel utilisé pour la reproduction : s'agissant d'un service mis en place dans toutes les bibliothèques du Réseau et devant prendre en charge globalement des documents physiquement « standards », il était inenvisageable d'y investir du matériel de grande qualité comme cela peut être le cas dans la cellule de numérisation des Bibliothèques, en charge de la numérisation patrimoniale. Nécessairement, les résultats sont ceux que l'on peut attendre d'un matériel professionnel classique, ce qui a pu décevoir certains lecteurs peut-être plus exigeants.
- L'état et les caractéristiques physiques du document original proprement dit. En effet, si le matériel utilisé est bien indiqué dans la numérisation d'ouvrages ou de revues classiques, il peut l'être moins lorsque les reproductions demandées portent sur des documents fragiles, plus anciens ou de format spécifique (cartes, schémas, graphiques, illustrations...). Les attentes des usagers par rapport à ces types de documents spécifiques sont évidemment différentes des attentes quant à un texte standard, ce qui explique sans doute les quelques cas d'insatisfaction.

Sur base de ces deux facteurs explicatifs et des objectifs mêmes du service (rapidité ; lisibilité), les résultats de l'enquête à la question de la qualité peuvent être estimés comme suffisants.

Outre les quatre questions posées, les usagers avaient l'occasion, au cours de l'enquête, de faire part de commentaires, avis ou suggestions (voir infra). Vingt-cinq commentaires ont été reçus au total, pour un peu moins de la moitié des réponses à l'enquête donc.

Parmi ceux-ci, cinq contiennent exclusivement des remerciements, qui peuvent apparaître également dans d'autres commentaires plus complets. De façon générale, les commentaires sont positifs, reflé-

tant ainsi les résultats aux quatre questions. Parmi les éléments pointés par les utilisateurs expliquant leur satisfaction du service :

- La rapidité de fourniture du document numérique : c'est clairement la source de satisfaction la plus souvent mentionnée (à sept reprises) ;
- La gratuité du service est soulignée comme un point fort par deux utilisateurs ;
- En corollaire à la rapidité du service, les usagers pointent également le gain de temps que cette fourniture électronique représente pour eux (à quatre reprises) ;
- Un utilisateur évoque également le côté pratique du service lorsque les chercheurs sont en déplacement (à l'étranger notamment) ;
- La qualité des fournitures est également soulignée par plusieurs usagers.

Parmi les souhaits évoqués, on soulignera la volonté de voir le service perpétué, voire étendu (notamment à davantage de ressources du catalogue³⁰). Plusieurs suggestions sont également formulées :

- La possibilité d'effectuer une reconnaissance de caractères sur le document numérisé. Si techniquement, cela serait envisageable, il faut savoir que l'océrisation d'un document allongerait nécessairement son temps de traitement. Par ailleurs, le matériel utilisé par les différentes bibliothèques n'est pas nécessairement complété d'un logiciel OCR.
- Le souhait, dans le cas d'articles, d'obtenir également la version numérique de la page de garde (de titre) du document, vraisemblablement à des fins d'organisation personnelle ou de référencement.
- La possibilité de rendre l'interface web pour la création d'une demande de numérisation dans Primo plus intuitive. Le commentaire ne précise cependant pas en quoi l'introduction de la demande avait posé problème ou quels éléments pourraient être améliorés.
- Lorsque le document n'a pu être fourni en couleurs, un utilisateur aurait souhaité obtenir l'indication de couleurs ou de noir et blanc dans le document original. Cette dernière suggestion est plus spécifique, le document demandé étant particulier (cartographie).

Une série de commentaires pointaient finalement des problèmes techniques ponctuels, rencontrés pour une demande particulière : manque du fichier dans le mail, qualité moindre due à l'épaisseur de la reliure du document original, poids du fichier trop élevé, demande annulée à réintroduire. Selon les situations, il a pu être proposé aux opérateurs des solutions à ces cas précis. Encore fallait-il que la demande soit bien identifiable.

De façon générale, les résultats de l'enquête, tant par les questions que par les commentaires, sont essentiellement positifs. La volonté de voir le service prolongé, voire étendu, y transparait nettement. Les suggestions proposées sont justifiées, même si elles ne seront pas nécessairement aisées à mettre en œuvre, par exemple dans le cas de l'océrisation qui impliquerait des coûts par endroit, ou un traitement plus long (surtout en mettant cet aspect en parallèle avec une possible extension du service). Il est difficile de pousser plus avant l'analyse des commentaires reçus, les remarques pouvant avoir été réalisées de manière générale ou spécifique à un document particulier.

Retours de collègues gestionnaires

Les gestionnaires en charge de la numérisation partielle ont également été sollicités sur le service, en particulier sur des éléments particuliers qui mériteraient d'être améliorés ou précisés pour la suite³¹. Les remarques suivantes ont été adressées :

- Taille des fichiers : alors qu'Alma autorise le chargement de fichiers jusque 10 Mo, il peut arriver que des messages associés à des fichiers de 7 ou 8 Mo n'étaient finalement pas transmis aux usagers pour des raisons de limite atteinte (*reason: 552 5.2.3 Message size exceeds fixed*

³⁰ L'utilisateur n'évoque cependant pas d'exemple concret.

³¹ Via la discussion 4933 sur le module de communication interne aux Bibliothèques de l'Université.

maximum message size). Par sécurité, mais également pour éviter l'envoi de messages lourds sur la boîte des destinataires demandeurs, il pourrait être utile de privilégier le service *Merci* ou de recourir à des systèmes de compression externes dès que le document scanné dépasse 6-7 Mo par exemple³².

- Exemplarisation : lors d'une demande de numérisation portant sur un article disponible dans un volume ou fascicule pas encore exemplarisé sur Alma – cas de figure assez typique pour les fonds ayant plus de 10 ans –, la façon de relier la demande créée par l'utilisateur à l'item créé par la suite pour les besoins de la numérisation n'est pas claire chez tous les collègues. Un document explicatif de type « How to » a donc été rédigé et mis à disposition³³.
- Charge de travail : parmi les opérateurs qui se sont manifestés, aucune charge de travail supplémentaire significative en lien avec le service n'a été constatée dans les équipes.

E. Conclusions et recommandations

Au terme de cette phase pilote, deux conclusions transparaissent des éléments dressés ci-dessus.

En premier lieu, il faut constater que le service mis en place fonctionne de manière satisfaisante sur base de la configuration établie et des choix de workflow opérés au départ. Les étapes de traitement des demandes, depuis leur création dans Primo (ou dans Alma, par un membre du staff), permettent à l'utilisateur d'obtenir le document souhaité, en respectant les objectifs fixés au départ : la lisibilité du document et la rapidité de la fourniture. En dehors d'Alma, il apparaît également que les opérateurs de chacune des bibliothèques, toutes qualifications confondues, sont parvenus à maîtriser le matériel de numérisation à disposition afin de réaliser des reproductions numériques répondant globalement aux attentes des utilisateurs.

En second lieu, et sans doute à mettre en évidence de façon plus importante, le service mis en place a permis de répondre à un objectif de départ plus général dans le chef des Bibliothèques de l'Université : développer l'aspect « Library as a Service » de nos bibliothèques, par l'apport de services à valeur ajoutée auprès de nos usagers, en soutien à l'enseignement et à la recherche.

Il ressort en effet de cette phase pilote que le service proposé répond bel et bien à une attente ou à un besoin du public ciblé. Quoique cette attente n'ait pas été nécessairement formulée explicitement, le service de numérisation partielle a pu prouver son utilité et son efficacité auprès de ceux qui ont eu l'occasion de le tester. Les opinions exprimées à son égard témoignent, dans la grande majorité, d'une nette satisfaction et les commentaires reçus encouragent à la poursuite de l'initiative. On soulignera enfin que très peu de publicité a été faite autour de ce service qui reste sans doute encore fort méconnu au sein du personnel de l'Institution.

Sur cette base, les recommandations suivantes sont formulées :

1. Le service de numérisation à la demande doit être maintenu. Il répond bien à un besoin des utilisateurs actuels des Bibliothèques de l'Université et aucun obstacle ne freine son maintien, puisque son fonctionnement sur plusieurs mois a démontré sa faisabilité.
2. Compte tenu des éléments chiffrés à notre disposition, concernant le nombre de demandes traitées par bibliothèque et par mois depuis le début de la phase pilote, nous formulons la

³² Permettre le chargement de fichiers supérieurs à 10 Mo dans Alma pour la fourniture en pièce jointe (*Delivery*) n'est pas possible : il s'agit d'une composante d'administration non disponible au client. Cette limite à 10 Mo n'est pas d'application dans le cas de l'utilisation du mode dépôt (*Deposit*) dans Alma-D.

³³ Attacher un exemplaire créé à une request (<http://lib.ulg.ac.be/alma/attacher-un-exemplaire-cree-a-une-request> - lien consulté le 24 mars 2017)

suggestion d'étendre le service au *user group* des masters et doctorants ULg. Ce groupe est constitué de 20% de membres en moins que le groupe constitué par le personnel de l'ULg et du CHU. En contrepartie, le groupe est un plus grand utilisateur « authentifié » sur Primo. L'extension à ce groupe devrait significativement accroître l'utilisation du service. Cet accroissement paraît gérable, à la fois sur le plan technique et en termes de charge de travail pour les opérateurs. L'extension à ce groupe est motivée par la conviction que leurs besoins, en tant qu'utilisateurs (avertis) de nos fonds documentaires, sont similaires à ceux des membres du personnel, en raison de la réalisation de recherches et travaux dans le cadre des cours, séminaires, mémoires. Par ailleurs, il n'y a pas de raison de répondre moins à ce besoin qu'à celui de la simple fourniture physique de fascicules ou volumes. Enfin, signalons que rien n'indique que les bibliothèques qui fournissent actuellement le plus d'articles et chapitres numérisés aux membres du personnel ULg et CHU seront également celles qui serviront le plus les étudiants de master. Une nouvelle évaluation, après un an d'utilisation pour le public des masters et doctorats, mériterait d'être réalisée.

3. La gratuité du service doit être maintenue. Elle a été un élément positif fort des avis rendus par les utilisateurs lors de la phase pilote. Elle n'a pas eu pour corollaire d'accroître le nombre de demandes de façon démesurée. Il n'a pas non plus été question de cas d'abus dans l'introduction des demandes qui se justifierait par cette gratuité. Enfin, l'absence de traitement administratif comptable du service a permis sa fluidité et empêché son alourdissement.
4. La qualité des documents numérisés n'a pas à être remise en question dans le cadre d'une poursuite du service. En effet, les quelques commentaires négatifs ne peuvent justifier l'acquisition d'un matériel de numérisation plus performant dans chaque bibliothèque dont le coût serait décuplé, la manipulation plus complexe et qui, paradoxalement, rendraient les délais de fourniture plus élevés, alors même qu'ils suscitent pour l'instant les félicitations des usagers. Par ailleurs, il est rappelé que le Réseau des Bibliothèques dispose d'une cellule de numérisation qui peut, si nécessaire également, répondre à des demandes de numérisation plus spécifiques ou techniques. Il est donc toujours possible d'y réorienter la demande de l'utilisateur.

Sur ce point de la qualité, tout au plus, nous suggérerions, là où c'est possible, lorsque le nombre de demandes à traiter par jour n'est pas trop élevé et où un tel logiciel est déjà disponible ou pourrait être acquis à frais limités, d'effectuer l'océrisation des documents avant leur envoi. La demande existe du côté des utilisateurs et l'utilité peut en être devinée aisément. En outre, on peut également explorer la possibilité de mettre en place une case à cocher dans le formulaire de demande rempli par l'utilisateur pour préciser si une opération d'océrisation est souhaitée.

5. Si les demandes reçues jusqu'à présent ne justifient pas nécessairement l'acquisition ou la souscription à de nouvelles ressources documentaires qui auraient été fortement demandées dans le cadre du service, nous suggérons que cet aspect fasse l'objet d'un suivi régulier, de manière à y pointer et analyser les éventuels besoins, au même titre que nous le faisons dans le cadre du prêt interbibliothèques.
6. Sur le plan opérationnel, quelques recommandations de détail pourront être rappelées aux opérateurs, telles que l'utilité de passer par le service *Merci* pour l'envoi des fichiers, par exemple.
7. Enfin, quels que soient les groupes finalement ciblés dans le cadre d'une poursuite du service, nous suggérerions le lancement d'une nouvelle communication. Le service mis en place a fait l'objet d'une communication en interne à son lancement mais n'a pas fait l'objet d'une nouvelle publicité, par exemple après la période estivale. Les chiffres obtenus auraient pu être plus élevés sur base d'une meilleure diffusion de l'existence du service.

F. Annexes

Lettre « Ful Digitization Notification Item Letter »

L'e-mail adressé au demandeur contient les informations bibliographiques relatives à la demande (titre, document de publication d'origine, pagination...), le document scanné en pièce jointe ou un lien permettant un téléchargement direct (dans cet exemple précis, les deux ont été mis), un rappel de la déclaration de copyright approuvée par le demandeur à la création de la demande ainsi qu'un lien vers l'enquête d'évaluation du service de numérisation.

Avis de numérisation partielle 24 Juin 2016 14:27

Expéditeur : [ULg Library - Service au lecteur](#)

À : [Francois Renaville](#)

 [Maes_Muse-Progress_1989.pdf](#) (2,6 Mo) [Télécharger](#) | [Supprimer](#)

ULg Library

Avis de numérisation partielle 24/06/2016

Monsieur Renaville,

Votre demande du **24/06/2016** visant à recevoir une reproduction numérique partielle du document décrit ci-dessous a été traitée :

A Shaping of connections : Commonwealth literature studies, then and now : essays in honour of A.N. Jeffares / edited by Hena Maes-Jelinek, Kirsten Holst Petersen, and Anna Rutherford. - Pages 232-242; chapter: The Muse's Progress: 'Infinite Rehearsal' in J. M. Coetzee's 'Foe'

Nous vous prions de trouver la reproduction en annexe ou, le cas échéant, via le lien ci-dessous (disponible sur le serveur durant 2 semaines).

https://edc.ulg.ac.be/merci/Maes_Muse-Progress_1989_39fe325ee1f55b598a98_.pdf

Nous attirons votre attention sur le fait que cette version numérique ne peut être utilisée que par vous, à des fins personnelles, de recherche ou d'enseignement et ne peut en aucun cas être communiquée à autrui.


Si vous souhaitez nous aider à évaluer ce nouveau service mis à votre disposition, nous vous saurions gré de répondre à ce [rapide sondage](#). Vous pouvez répondre autant de fois que vous recevez de reproduction numérique.

Cordialement,

Les Bibliothèques de l'ULg
[Nous contacter](#)


MyLibrary

Formulaire original envoyé par le demandeur :

 **A Shaping of connections : Commonwealth literature studies, then and now : essays in honour of A.N. Jeffares.**
Maes-Jelinek, Hena, 1929-2008 [éditeur intellectuel] ; Petersen, Kirsten Holst [éditeur intellectuel] ; Rutherford, Anna, 1932-2001 [éditeur intellectuel] ; Jeffares, A. Norman (Alexander Norman), 1920-2005 [dédicataire]
1989 ; ISBN : 1871049164 ;
● **Exemplaire(s) en** : ALPHA-Germanique - Libre accès (E.CG/MAE)

livre

Localiser & réserver + d'infos [Etagère virtuelle](#)

ULg Library Actions 

Informations sur votre demande :

Uniquement **numérisation partielle**:

--> Pages/chapitre à numériser*

Restriction d'usage :

Déclaration :

* J'ai lu la déclaration ci-dessus et m'engage à la respecter.

Commentaires des usagers lors de l'enquête

1. Merci beaucoup, c'est parfait !
2. J'ai pu jouir du même type de service lorsque j'étais en post-doc et je trouve le système super. Je supporte donc avec le plus grand enthousiasme cette initiative de notre université. Merci!
3. Je vous suggérerais de scanner également la page de garde, notamment lorsque c'est un article tiré d'une revue qui vous est demandé.
4. Excellente initiative ! Rapide et gratuit. Très utile ! Félicitations !
5. Ce service est très pratique, dans la mesure où les chercheurs sont souvent en déplacement à l'étranger. Ce service leur permet d'avoir accès à des documents de manière rapide lorsqu'ils sont en déplacement. En étant sur place, c'est un gain de temps considérable lorsqu'on veut consulter un texte. Je soutiens dès lors ce service sans la moindre réserve et espère qu'il pourra se prolonger.
6. Ce nouveau service est une avancée majeure pour l'accès aux documents papiers. J'espère qu'il demeurera gratuit et que le catalogue accessible grandira. C'est mon premier appel à ce service et je suis extrêmement satisfait de la rapidité (quelques heures - je m'attendais franchement à quelques jours) et de la qualité de la numérisation (qui dépend évidemment du support de base). Merci et bravo à l'équipe des bibliothèques pour cette innovation !
7. Si techniquement envisageable, un traitement OCR des documents PDF serait un plus non négligeable.
8. C'est ma deuxième utilisation de ce service de numérisation à distance. Je crains d'en devenir très assidu. Le service, tant en termes de temps de réponse que de qualité du document scanné, reste d'un niveau frisant la perfection. Merci et bonne continuation à toute l'équipe.
9. Merci!
10. Merci !!!
11. Je trouve un peu déroutant de ne pas savoir si le document était initialement en noir et blanc ou en couleurs mais scanné en noir et blanc. Dans certains cas, la couleur a beaucoup d'importance, notamment dans mon domaine (cartographie). D'autre part, apparemment, le nom du chapitre n'est pas clair pour la personne qui reçoit la demande de numérisation car ma première demande a été annulée, la personne pensait que je voulais l'entièreté du livre! Alors que j'avais précisé dans ma demande le titre du chapitre, je ne sais pas d'où est venue la confusion mais ça vaudrait la peine de vérifier la clarté des informations pour tous les utilisateurs. Enfin, ça m'a dérangé que ma demande soit annulée sans que je ne puisse plus y avoir accès, même dans un historique. J'aurais préférée être avertie qu'il y avait un souci, ça m'aurait évité de devoir recommencer ma recherche et tout réencoder dans le formulaire de demande.
12. Parfait ! Service rapide et de qualité.
13. Je soutiens vivement ce projet très utile à la recherche: l'envoi du document a été très rapide et a permis de réaliser un gain de temps considérable. Merci.
14. Vu le format épais de l'ouvrage à numériser, il eût été souhaitable, quitte à allonger le délai de traitement, d'utiliser un scanner adapté : le document est en effet quasi illisible en raison de la reliure centrale.
15. Quel service utile !
16. Impossible à ouvrir. document non reçu
17. Deux demandes fournies "à domicile" en moins de 12 heures ! Bravo et merci !

18. Un tout grand merci pour ce service très utile pour un chercheur
19. Le fait de scanner en couleur rend le fichier extrêmement lourd. Il faudrait trouver un système pour limiter le poids du fichier envoyé. Par exemple, dans le cas présent, le fichier de 18 pages qui m'a été envoyé pèse 24.000 Ko, ce qui est 6 fois plus que le fichier que j'aurais scanné moi-même en noir et blanc sur la machine de mon département.
20. Bravo! ce service est formidable! J'espère qu'il sera pérennisé.
21. C'est un service précieux qui permet de gagner énormément de temps et du coup nous permet d'approfondir nos recherches bibliographiques.
22. Il est inconcevable que la bibliothèque du CHU ne dispose pas d'un accès au NEJM, journal de référence pour la communauté médicale !!
23. Je trouve que l'interface web pour la demande de numérisation n'est pas très intuitive. Il serait peut être utile de procéder avec un seul clic sur la même page où on annonce l'absence du document.
24. Le fin du fin sera de proposer des fichiers qui soient passés par un logiciel de reconnaissance de signes afin d'obtenir des pdf fondés composés de textes et pas d'images.
25. Ce service est une très bonne initiative qui permet de gagner du temps et de garder sous la main un document de travail sans contrainte de temps pour le consulter. Vraiment très satisfaite!