

BIENVENUE A VOTRE FORMATION

Fulfillment 2 :
Module de base 2^e partie

Christophe Allaz
Eva Gozzelino
Laure Mellifluo
Massimiliano Mennillo
Gabrielle Segev

1

DIVISION DE L'INFORMATION
SCIENTIFIQUE



UNIVERSITÉ
DE GENÈVE

Mesures sanitaires à respecter



Port du masque obligatoire lorsque la distance sociale de 1.5m ne peut être respectée. Il faut le porter lors de déplacements dans les bâtiments/locaux.



Désinfection des mains obligatoire en entrant dans la salle de formation.



Désinfection de votre place de travail en quittant la salle de formation.

Organisation



Restez concentré sur la formation – Ne vous dispersez pas, nous avons besoin de toute votre attention. **Et vous aussi !** 😊



N'hésitez pas à nous interrompre pour poser des questions



En mode avion svp



Sauf cas d'urgence, profitez de la pause

3

Introduction

- Fulfillment 2 : Module de base 2^e partie
- Objectifs de la session :
 - Gérer les demandes des usagers
 - Connaître les processus liés aux frais, aux amendes et aux blocages dans le réseau SLSP et à la BUNIGE
- Public-cible :
Collaborateur-trices travaillant aux guichets de prêt

Ordre du jour

Première partie



1h30

- Les demandes des usagers dans Primo/Alma

Deuxième partie



1h15

- Les frais et les amendes
- Les blocages

- Évaluation de la formation et questions

Pause  15 min



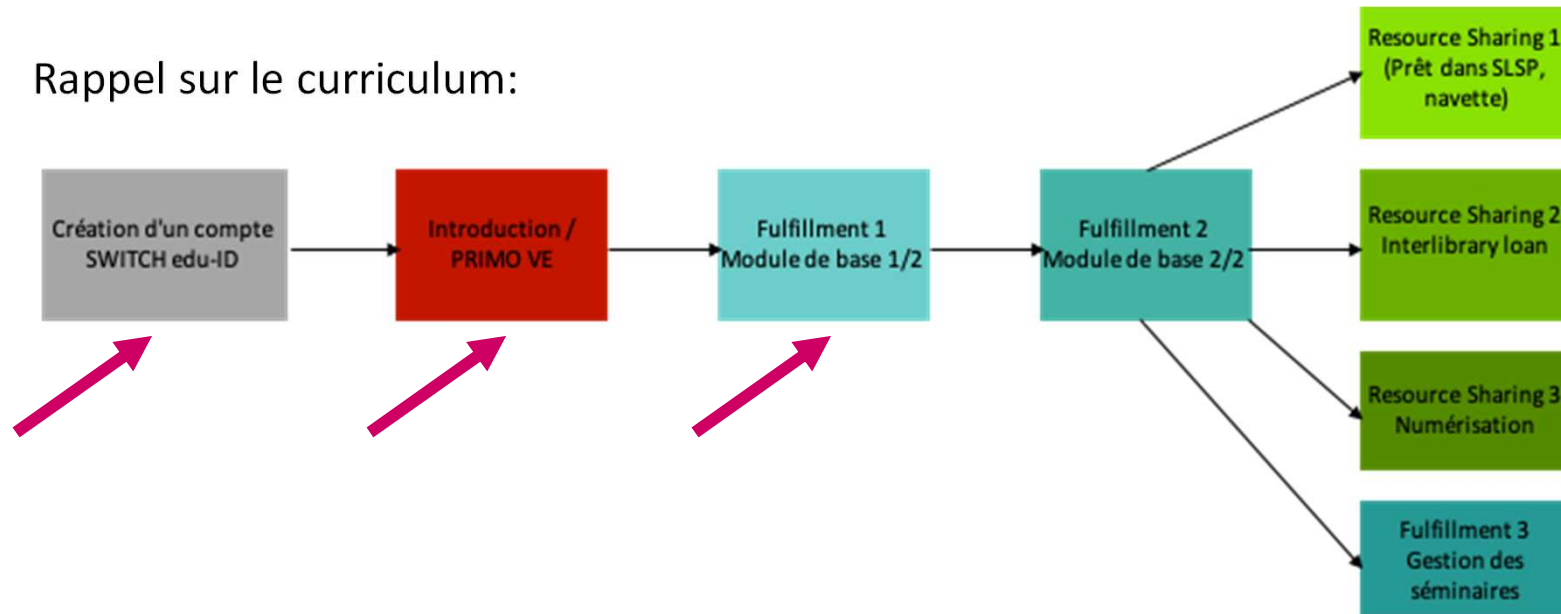
Durée totale: 3h

N'oubliez pas de signer la feuille de présence

5

Prérequis pour cette session

Rappel sur le curriculum:



- Vidéo d'introduction SLSP
« Demandes d'exemplaires physiques »

6

Retour sur le module Fulfillment 1



Raccourci Alma pour le prêt de documents (Services aux usagers) :

Alt + W

Raccourci Alma pour le retour de documents :

Alt + R

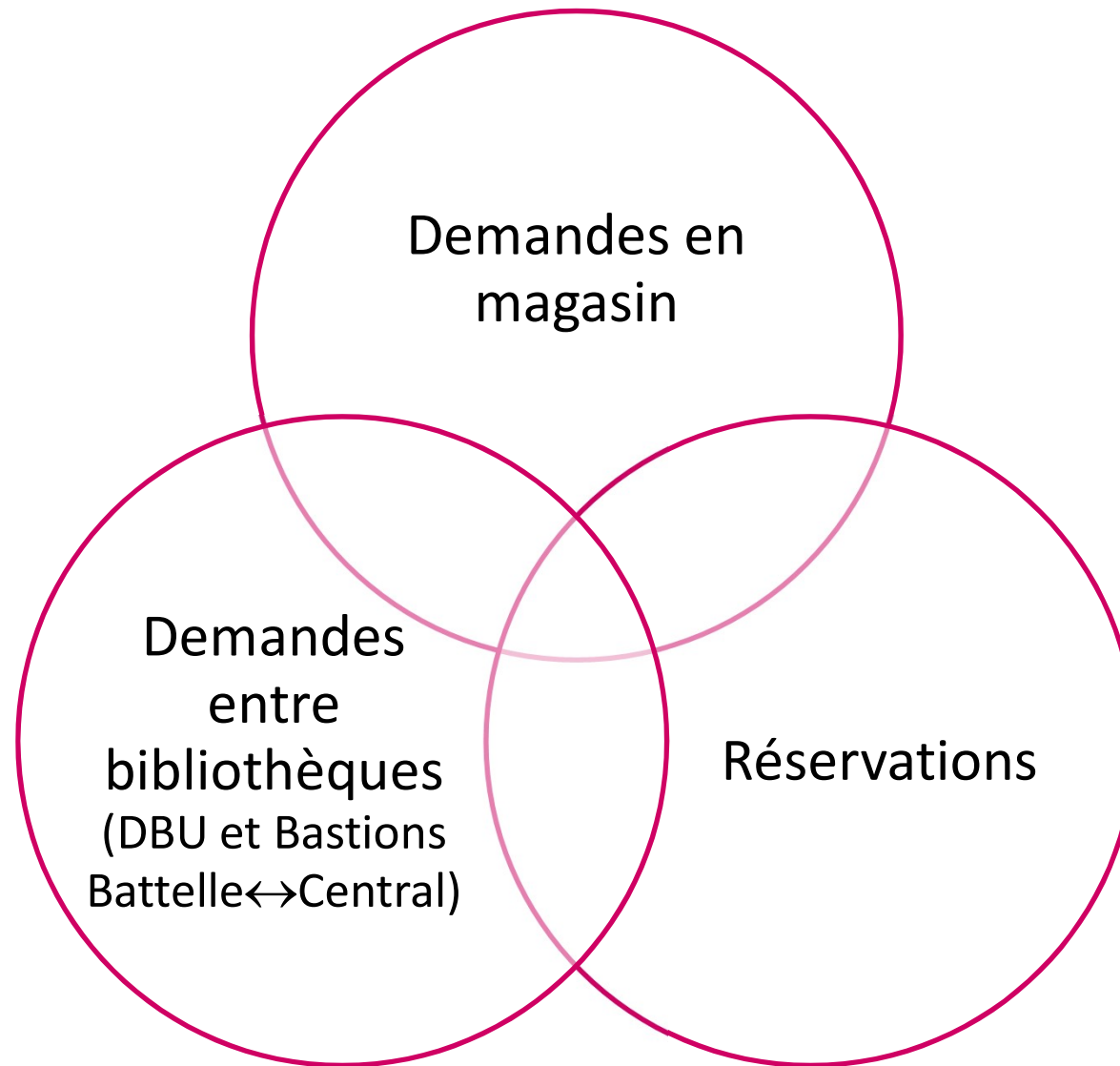
Retour sur le module Fulfillment 1

1. Connectez-vous sur Alma
2. Choisissez la localisation “**Uni CMU – Guichet CMU**”.
3. Prêtez à **Audemars, Mina** l'exemplaire distribué.
4. Observez les résultats :
 - a. Quelle note accompagne l'exemplaire ?
 - b. Quelle est la durée de prêt ?
5. **Enregistrez le retour des documents.**

Les demandes des usagers dans Primo/Alma

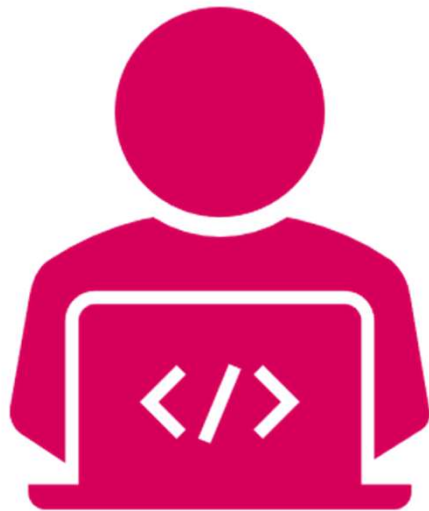


9



Réservations

Exercice « individuel » en séance



1. Connectez-vous sur Alma
2. Choisissez la localisation “**Uni Bastions - Central – Guichet Bastions Central**”
3. Prêtez à l’usager le “document” distribué
4. Sur Primo, réservez le “document” distribué (bouton “Demander”)
5. Observez les résultats :
 - a. Sur le compte de l’usager dans Primo
 - b. Sur le compte de l’usager dans Alma
6. Retournez le document emprunté initialement
7. Observez les résultats :
 - a. Sur le compte de l’usager dans Primo
 - b. Sur le compte de l’usager dans Alma

Réservations – Avis automatiques

1. Avis de “Rappel” envoyé à l’usager en possession du document (sans changement de date limite de retour)
2. Impression du bon de réservation au guichet au moment du retour du document
3. Avis de “Disponibilité” envoyé à l’usager qui a placé la réservation au moment du retour du document
4. Avis d’“Annulation” envoyé à l’usager

Gérer les réservations

En cours (sur le rayons des réservations) :

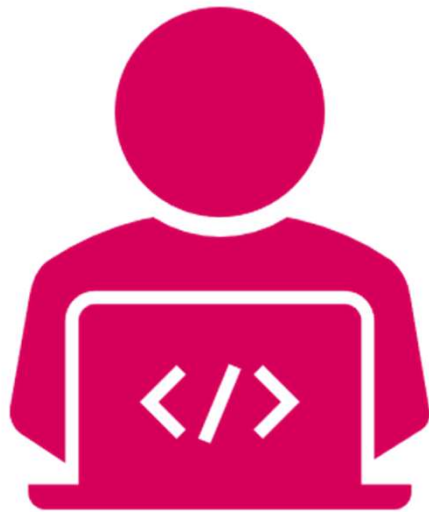
- 📌 Service aux usagers → **Rayon des réservations actives**
- Consulter la liste des exemplaires qui devraient se trouver sur le rayon des réservations
- Annuler une réservation
- Modifier la date d'expiration

Expirées (après 7 jours) :

- 📌 Service aux usagers → **Rayon des réservations expirées**
- Remettre en rayon les réservations expirées
- Activer la réservation suivante
- Envoyer dans une autre destination

Demandes en magasin

Exercice individuel en séance



1. Sur Primo, demandez le “document” distribué

[Le bon de commande s’est imprimé au guichet d’Uni Arve - BELS]

1. Connectez-vous sur Alma
2. Choisissez la localisation “**Uni Arve – Sciences II, BELS – Guichet BELS**”
3. Allez dans “Services aux usagers” → “Scannez les exemplaires” et entrez le code-barre du document trouvé en magasin
4. Empruntez le document
5. Retournez le document

Demandes en magasin – Avis automatiques

1. Impression du bon de commande au guichet
2. Avis de “Disponibilité” envoyé à l’usager lorsque l’exemplaire a été scanné
3. Avis d’“Annulation” envoyé à l’usager

Demandes en magasin de documents exclus du prêt (prêt sur place)



Il est nécessaire de scanner les exemplaires depuis une localisation Alma « salle de lecture » pour que l'utilisateur reçoive la notification

Titre	Destination	Code-barres	Type de demande/processus
1 Nouveaux aspects de micro-méthodes pour la détermination des structures en chimie organique par Pierre Baudet, Claude Otten et Kurt Eder	Salle de lecture BELS	RERO-11974307	⚠ Demande de réservation du lecteur

Gérer les demandes en magasin

A aller chercher en magasin :

- 📌 Service aux usagers → **Prendre en rayon**
- Consulter la liste des exemplaires à aller chercher
- Annuler une demande

En cours (sur le rayons des réservations) :

- 📌 Service aux usagers → **Rayon des réservations actives**
- Consulter la liste des exemplaires qui devraient se trouver sur le rayon des réservations
- Annuler une demande
- Modifier la date d'expiration

Expirées (après 7 jours) :

- 📌 Service aux usagers → **Rayon des réservations expirées**
- Remettre en rayon les demandes expirées

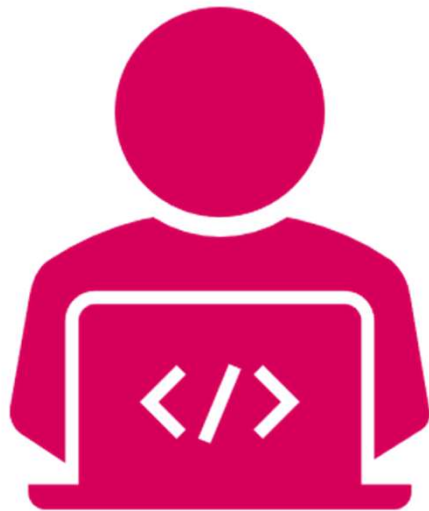
Pause



15 minutes

Demandes au DBU

Exercice individuel en séance



1. Un document vous est envoyé par le DBU avec le bon de commande ci-joint.
2. Dans Alma, localisez-vous au guichet approprié.
3. Allez dans “Services aux usagers” → “Scannez les exemplaires” et entrez le code-barre du document reçu.
4. L’usager se présente au guichet pour emprunter le document. Prêtez-le lui.
5. L’usager retourne le document. Enregistrez le retour.

Demandes au DBU – Avis automatiques

1. Impression du bon de commande au guichet du DBU
2. Avis de “Disponibilité” envoyé à l’usager lorsque l’exemplaire a été scanné au guichet du lieu de retrait
3. Avis d’“Annulation” envoyé à l’usager

Gérer les demandes au DBU

A aller chercher au DBU :

- 📌 Service aux usagers → **Prendre en rayon** (du DBU)
- Consulter la liste des exemplaires à aller chercher
- Annuler une demande

En cours (sur le rayons des réservations) :

- 📌 Service aux usagers → **Rayon des réservations actives** (du site de retrait)
- Consulter la liste des exemplaires qui devraient se trouver sur le rayon des réservations
- Annuler une demande
- Modifier la date d'expiration

Expirées (après 7 jours) :

- 📌 Service aux usagers → **Rayon des réservations expirées** → Onglet **Envoyer à la bibliothèque** (du site de retrait)
- Renvoyer les documents non retirés au DBU

Demande depuis Alma

- Possibilité de demander un document depuis Alma
- Placer la demande à partir de l'exemplaire
- Plusieurs types de demande sont possibles, sélectionnez «Demande de réservation du lecteur»
- Possibilité de sélectionner le lieu de retrait pour les documents du DBU uniquement

Gérer les demandes en général

Service aux usagers →

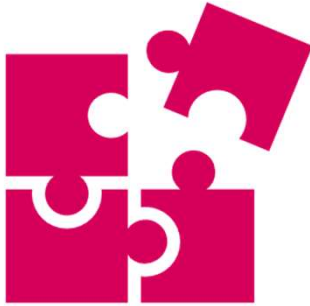
Suivre les demandes & exemplaires en traitement

The screenshot shows a web interface for managing library requests. On the left, there is a 'Facettes' sidebar with filters for 'Type', 'Type de matériel', 'Étape de l'avancement', 'Type de demande/processus', and 'Date de la demande'. The main area displays a list of requests, each with a card containing details like 'Type de demande', 'Identifiant', 'Date de la demande', and 'Statut du processus'. A red callout box with a white background and a red border points to the search bar and the facet filters, containing the text: 'Utiliser les facettes pour filtrer les demandes ou le champ de recherche'. The interface also includes a search bar at the top right, a 'Statut d'ac' filter, and pagination controls at the bottom.

Utiliser les facettes pour filtrer les demandes ou le champ de recherche

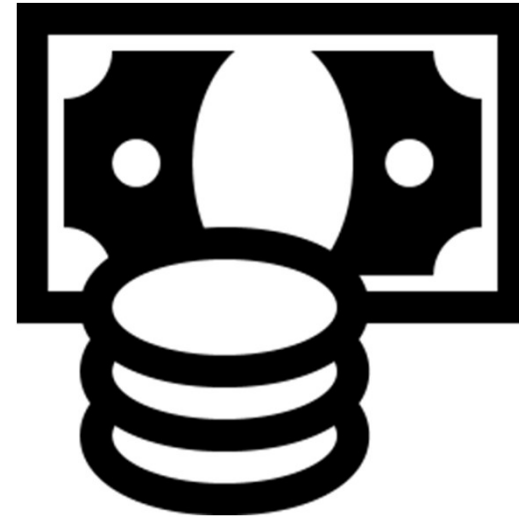
Type de demande	Identifiant	Date de la demande	Statut du processus
Demande de réservation du lecteur	990554510005502	29/04/2020	En cours
Demande de réservation du lecteur	990565590005502	29/04/2020	En cours
Transfert pour remise en rayon	997495110005502	05/05/2020	En cours

Le petit challenge intermédiaire



1. Qui a demandé le livre « Le Papillon à roulettes » ?
2. Jeanne Hersch a demandé un livre au DBU. A quel guichet souhaite-t-elle le retirer ?

Les frais et les amendes



25

Retards et amendes

Pour documents prêtables 28 jours	Délai d'envoi (nb de jours après échéance du prêt)	Envoi par email à l'utilisateur	Impression de l'avis au guichet	Amende	Blocage de l'utilisateur
Avis d'échéance	+ 1 jour	Oui	Non	Non	Non
1^{er} avis de retard	+ 7 jours	Oui	Non	+ 5 CHF	Non
2^e avis de retard	+ 13 jours	Oui	Non	+ 5 CHF	Non
3^e avis de retard	+ 19 jours	Oui	Oui	+ 10 CHF	Oui

Retards et amendes

Pour documents prêtables 7 jours	Délai d'envoi (nb de jours après échéance du prêt)	Envoi par email à l'utilisateur	Impression de l'avis au guichet	Amende	Blocage de l'utilisateur
Avis d'échéance	+ 1 jour	Oui	Non	Non	Non
1^{er} avis de retard	+ 4 jours	Oui	Non	+ 5 CHF	Non
2^e avis de retard	+ 7 jours	Oui	Non	+ 5 CHF	Non
3^e avis de retard	+ 10 jours	Oui	Oui	+ 10 CHF	Oui

Retards et amendes

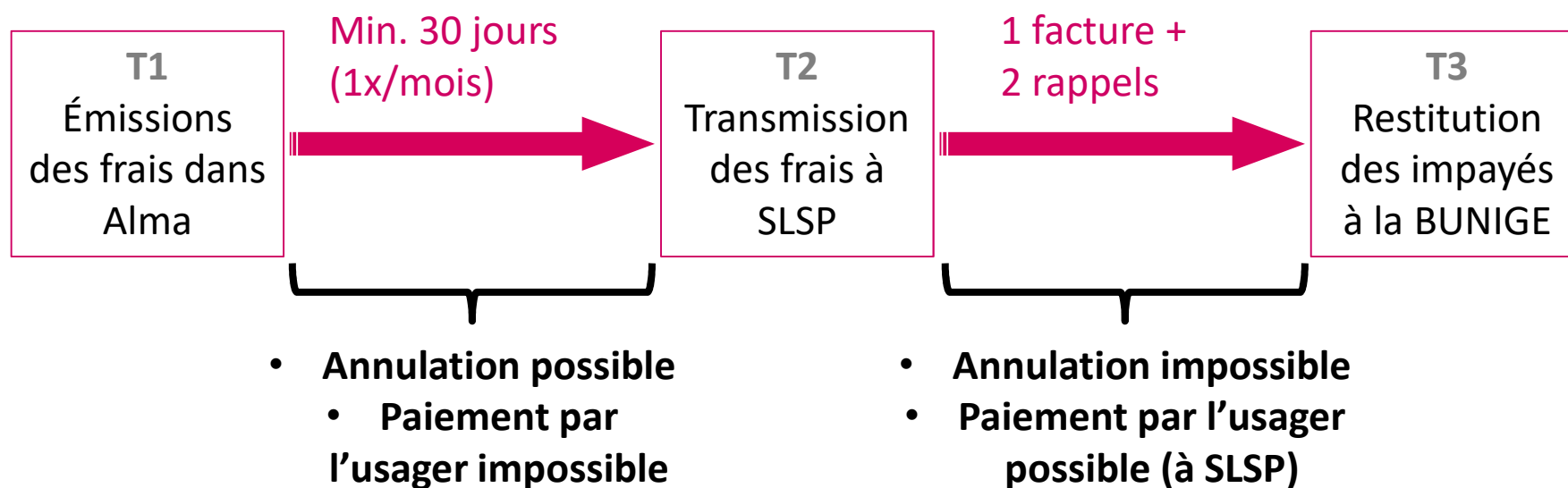
Pour documents prêtables 1 jour	Délai d'envoi (nb de jours après échéance du prêt)	Envoi par email à l'utilisateur	Impression de l'avis au guichet	Amende	Blocage de l'utilisateur
Avis d'échéance	+ 1 jour	Oui	Non	Non	Non
1^{er} avis de retard	+ 2 jours	Oui	Non	+ 5 CHF	Non
2^e avis de retard	+ 3 jours	Oui	Non	+ 5 CHF	Non
3^e avis de retard	+ 4 jours	Oui	Oui	+ 10 CHF	Oui

Démonstration



- Ajouter manuellement des frais dans Alma

L'encaissement des frais/amendes



Plus aucun encaissement ne sera fait aux guichets de la BUNIGE !

Blocages des usagers

	Ajout automatique/manuel	Périmètre du blocage
3rd Overdue Notification	Automatique	UNIGE
Unpaid Bill	Manuel	UNIGE
Double Registrations	Manuel	SLSP
Wrong Address	Manuel	SLSP
Local Block – see Note	Manuel	UNIGE

Ne pas outrepasser les blocages/limites !!!

Utilisateur Potter, Harry

BLOCAGES

 Espèces - Unpaid bill.

 Peut être ignoré

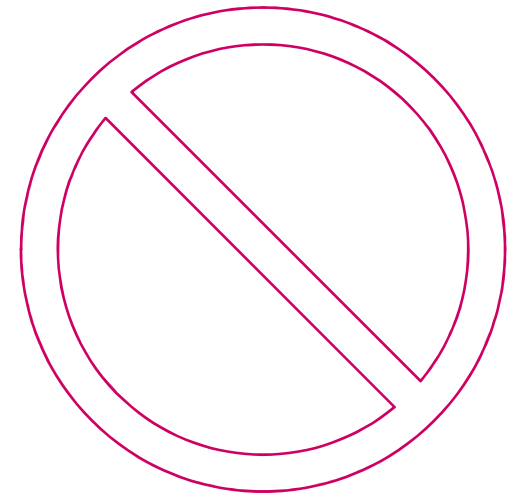
~~Outrepasser~~

Annuler



Ce qui n'est pas traité dans cette formation... ... mais que vous retrouverez dans le manuel

- Procédure pour les documents perdus
- Procédure pour le prêt de documents (monographies ou périodiques) non catalogués
- Procédure pour l'octroi et l'utilisation de procurations de prêt



La période de transition



Jusqu'au 31 mars 2021, les **retours** devront être effectués dans Alma et dans **Virtua** !

- Comptes des usagers
 - Amendes/Frais
 - Demandes en cours
- ... ne seront pas migrés dans Alma.

Conclusion

Dans cette session, nous avons couvert les points suivants :



- Les demandes des usagers dans Primo/Alma
- Les frais et les amendes
- Les blocages

Et vous êtes maintenant en mesure de :

- Gérer les demandes des usagers
- Connaître les processus liés aux frais, aux amendes et aux blocages dans le réseau SLSP et à la BUNIGE

Dernières questions ?



N'hésitez pas, c'est
(presque) le dernier
moment pour poser vos
questions !

36

Le petit challenge de la fin

Vrai/Faux



1. Les documents demandés sont conservés 10 jours sur le rayon des réservations.
2. Un avis automatique est envoyé à l'utilisateur quand un document du DBU est réceptionné sur site.
3. L'utilisateur A qui a emprunté un document reçoit immédiatement un avis quand ce document est réservé par l'utilisateur B.

Le petit challenge de la fin

Vrai/Faux



4. Une fois les frais transmis à SLSP pour facturation, il n'est plus possible d'annuler les frais à la BUNIGE.
5. Le compte de l'utilisateur est automatiquement bloqué après la réception du 3^e rappel pour un document non rendu.
6. Le blocage pour facture impayée s'applique pour tout le réseau SLSP.

Vos prochaines étapes

Consolider votre apprentissage:

- Réviser ce que l'on vient de voir
- Exercez-vous avec les exercices proposés
- Préparer un pense-bête pour le prêt dans Alma/SLSP : chablon à disposition



Durée nécessaire:

2 heures

https://www.unige.ch/biblio_info/slsp-bunige/formations/fulfillment/

39

Evaluation de la session

Merci de bien vouloir prendre quelques minutes **maintenant** pour nous transmettre votre opinion sur cette session :

URL + QR Code

40

DIVISION DE L'INFORMATION
SCIENTIFIQUE



UNIVERSITÉ
DE GENÈVE

MERCI!

Bonne continuation de formation et bon travail avec Alma!

41

**DIVISION DE L'INFORMATION
SCIENTIFIQUE**



**UNIVERSITÉ
DE GENÈVE**