

# Fulfillment / services aux usagers

2020

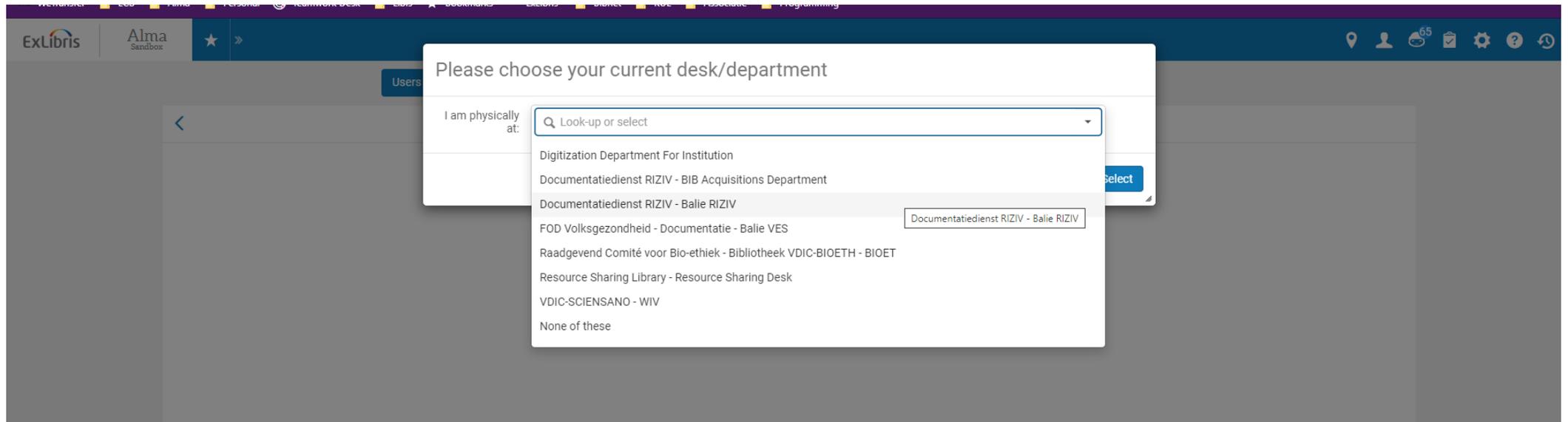


*Libis*

- Lecteurs:
  - rechercher, créer, adapter (enlever)
- Items/exemplaires:
  - rechercher, retourner, renouveler (réserver)
- Lettres
- Amendes/Frais / Blocks / Notes

# Connexion avec Alma

- Firefox ou Chrome
- <https://libis-'institution'-psb.alma.exlibrisgroup.com/mng/login?mode=ajax>
- Choisissez le bon comptoir de prêt



- Fulfillment en Alma est déterminé par:
  - Item Policy / exception de circulation
  - Item Location / localisation (emplacement)
  - Patron Usergroup / Group d'utilisateur

# Start Screen

The screenshot displays the Alma Start Screen for user Sercu, Jorinde on Monday, June 12, 2017. The interface includes a top navigation bar with the Alma logo and a star icon (highlighted with a red box), and a bottom navigation bar with a hamburger menu icon (also highlighted with a red box). A red arrow points from the star icon to the hamburger menu icon. The main content area features a search bar, a welcome message, and two panels: 'Tasks' and 'Organization Calendar'. The 'Tasks' panel lists: 18 Purchase Requests, 2 Other Requests, 1333 Order Lines, 2876 Electronic Resources, and 11 Reading Lists. The 'Organization Calendar' panel shows the selected library as 'KU Leuven Rechtsgeleerdheid' and the current time as 09:00 - 23:59. A 'UX Feedback' button is visible on the right side.

**Top Navigation Bar:** KU LEUVEN | Alma | ★ | Acquisitions | Resources | Fulfillment | Admin | Analytics

**Search Bar:** All titles | Keywords | [Search] | Advanced

**Welcome, Sercu, Jorinde | Monday, June 12, 2017**

**Tasks Panel:**

- 18 Purchase Requests
- 2 Other Requests
- 1333 Order Lines
- 2876 Electronic Resources
- 11 Reading Lists

**Organization Calendar Panel:**

Select Library/Institution: KU Leuven Rechtsgeleerdheid

Today 09:00 - 23:59 | View Full Calendar

**Bottom Navigation Bar:** KU LEUVEN | Alma | ☰ | Borrowing Requests | Manage Patron Services | Open Metadata Editor | Manage Sets | Run a Job

**Search Bar (Bottom):** All titles | Keywords | [Search] | Advanced

# Recherche des lecteurs

menu: Services aux usagers → Services aux usagers:

The screenshot displays the Alma library system interface. The top navigation bar includes 'Borrowing Requests', 'Manage Patron Services', 'Open Metadata Editor', 'Manage Sets', and 'Run a Job'. A red box highlights the hamburger menu icon, with a red arrow pointing to the 'Manage Patron Services' option in the expanded menu. The expanded menu also shows 'Checkout/Checkin', 'Return Items', 'Resource Requests', and 'Advanced Tools'. The 'Manage Patron Services' option is highlighted with a red box. The background shows the 'Manage Item Returns' page with input fields for 'Scan item barcode' and 'Return Date'.



# Recherche des lecteurs

- nom
- primary identifier
- icon shortcut vers liste des usagers

The screenshot shows the Alma library system interface. At the top, there is a navigation bar with the Alma logo and several menu items: Borrowing Requests, Manage Patron Services, Open Metadata Editor, Manage Sets, and Run a Job. Below this is a search bar with a dropdown menu set to 'All titles' and 'Keywords'. The search bar contains a search icon and the text 'Advanced'. Below the search bar is the 'Patron Identification' section. It includes a checkbox for 'Find user in other institution', a text input field for 'Scan patron's ID or search for patron \*', and a checkbox for 'Use proxy'. The search field has a list icon (three horizontal lines) and a 'Go' button. A red box highlights the list icon, and a red arrow points from the text 'icon shortcut vers liste des usagers' in the list above to this icon.



# Le compte usager

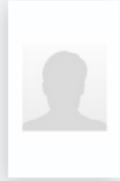
< Patron Services

Edit User Info

Submit Request

Refresh Blocks/Notes

Done



Sercu, Jorinde

Active balance 0.00 EUR

ID U0036313

User group Personeel

- Send Activity Report
- Send Requests Report
- Send Return Receipt
- Send Loan Receipt

## User Notes

No notes or notifications

Loans

Returns

Requests

Scan item barcode \*



OK

Create Item

1 - 2 of 2

Barcode



Renew Selected

Renew All

Change due date



UX Feedback

Loan Display : All loans

<input type="checkbox"/>	Title	Due Date	Barcode	Fine	Loan Date	Loan Status	Item Policy	Library	
1 <input type="checkbox"/>	Queen Victoria in her letters and journals.	27/06/2017 23:59	004018190	-	26/05/2017	Renewed	Stack - Normal Loan	KU Leuven Centrale Bibliotheek	...
2 <input type="checkbox"/>	Jane Austen : illusion and reality / Brooke, Christopher	14/07/2017 17:00	008100587	-	12/04/2016	Normal	Normal Loan	KU Leuven Campus Kortrijk	...



# Des Exercices

- Retrouver un utilisateur
- Rechercher par nom
- Modifiez votre compte (adresse /...)

## Modifier la présentations des résultats

⚙️ Customize view Cancel Save

Title information order ? Columns | || ||| ||||

Action order ? Show on right click

Column 1	Column 2	Column 3
<input checked="" type="checkbox"/> Creator/Publisher	<input checked="" type="checkbox"/> Medium Type	<input checked="" type="checkbox"/> Orders
<input checked="" type="checkbox"/> Subject	<input checked="" type="checkbox"/> Language	<input checked="" type="checkbox"/> Requests
<input checked="" type="checkbox"/> Series	<input checked="" type="checkbox"/> Library Unit	
<input checked="" type="checkbox"/> Relation	<input checked="" type="checkbox"/> ISBN	
<input checked="" type="checkbox"/> Edition	<input checked="" type="checkbox"/> ISSN	

Button 1

Edit Record

Button 2

Portfolio List

More

Holdings

⌵ Show all

back

⚙️ Customize view

Cancel Save

Title information order ?

Columns 

Action order ?

Show on right click

Column 1

Column 2

Column 3

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Creator/Publisher + | <input checked="" type="checkbox"/> Call Number +      | <input type="checkbox"/> Orders +              |
| <input checked="" type="checkbox"/> Barcode +           | <input checked="" type="checkbox"/> Call Number Type + | <input checked="" type="checkbox"/> Requests + |
| <input type="checkbox"/> Update Date +                  | <input type="checkbox"/> Accession Number +            |  |
| <input type="checkbox"/> Inventory Number +             | Temporary Call Nu... +                                 |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Library +           | Temporary Call Nu... +                                 |  |

Button 1

Remove +

Button 2

Edit Item +

More

Request +

▼ Show all

1 **No silent night : the Christmas battle for Bastogne / Leo Barron and Don Cygan.**

Edit Item Request

**Book** By Barron, Leo (New York, N.Y. : NAL Caliber 2012.)  
**Barcode:** KUL55666  
**Update Date:** 01/08/2014  
**Library:** KU Leuven Centrale Bibliotheek  
**Permanent Location:** MAGA6: Magazijn

**Call Number:** 2A39427  
**Status:** Item in place  
**Item Policy:** Normal Loan  
**Material Type:** Copy

[Other details](#)

UX Feedback

2 **The battle for Christmas : a cultural history of America's most cherished holiday**

Edit Item Request ...

**Book** By Nissenbaum, Stephen (New York [N.Y.]: Vintage 1997)  
**Barcode:** 010178580  
**Update Date:** 23/01/2005  
**Library:** KU Leuven Rechtsgeleerdheid  
**Permanent Location:** RBIB: Rechtsgeleerdheid

**Call Number:** 3 HIS 8.5 US NISS 1996  
**Status:** Item in place  
**Item Policy:** Normal Loan  
**Material Type:** Copy  
**Description:** .

[Other details](#)



# Recherche – customized result view

1 **No silent night : the Christmas battle for Bastogne / Leo Barron and Don Cygan.** Edit Record Holdings ...

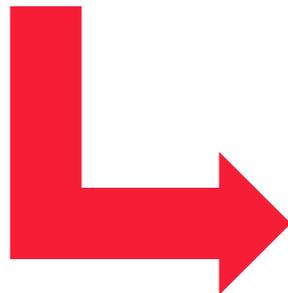
**Book {Book - Physical} text; unmediated; volume** By Barron, Leo (New York, N.Y. : NAL Caliber 2012.) **Language:** English  
**ISBN:** 9780451238139  
**Subject:** World War, 1939-1945--Campaigns--Belgium--Bastogne. Ardennes, Battle of the, 1944-1945. **Record number:** (BeLVLBS)9992127321201471

Physical (1)  Electronic  Digital  Other details

2 **The battle for Christmas : a cultural history of America's most cherished holiday** Edit Record Holdings ...

**Book {Book - Physical} text; unmediated; volume** By Nissenbaum, Stephen (New York [N.Y.]: Vintage 1997) **Language:** English  
**Subject:** #VCV monografie 1999 **ISBN:** 0-679-74038-4  
**Record number:** (BeLVLBS)002175258LBS01-Aleph

Physical (1)  Electronic  Digital  Other details



1 **No silent night : the Christmas battle for Bastogne / Leo Barron and Don Cygan.** Edit Record Holdings ...

**Book {Book - Physical} text; unmediated; volume** By Barron, Leo (New York, N.Y. : NAL Caliber 2012.) **ISBN:** 9780451238139

Physical (1)  Electronic  Digital  Other details

2 **The battle for Christmas : a cultural history of America's most cherished holiday** Edit Record Holdings ...

**Book {Book - Physical} text; unmediated; volume** By Nissenbaum, Stephen (New York [N.Y.]: Vintage 1997) **ISBN:** 0-679-74038-4

Physical (1)  Electronic  Digital  Other details

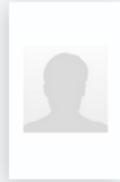
< Patron Services

Edit User Info

Submit Request

Refresh Blocks/Notes

Done



Sercu, Jorinde

**Active balance** 0.00 EUR

**ID** U0036313

**User group** Personeel

[Send Activity Report](#)  
[Send Requests Report](#)  
[Send Return Receipt](#)  
[Send Loan Receipt](#)

User Notes

No notes or notifications

Loans

Returns

Requests

Scan item  
barcode \*

OK

Create Item

1 - 2 of 2

Barcode



Renew Selected

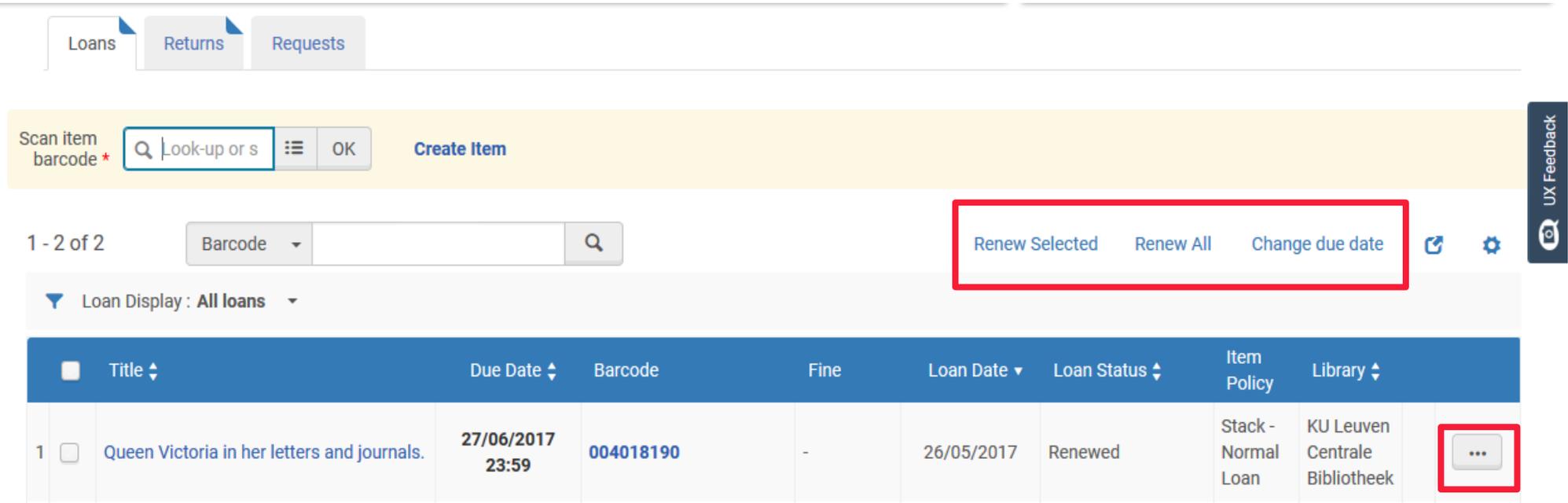
Renew All

Change due date



UX Feedback

- Renouveler (sélection/Tout)
- Modifier la date limite
- 'options' icon

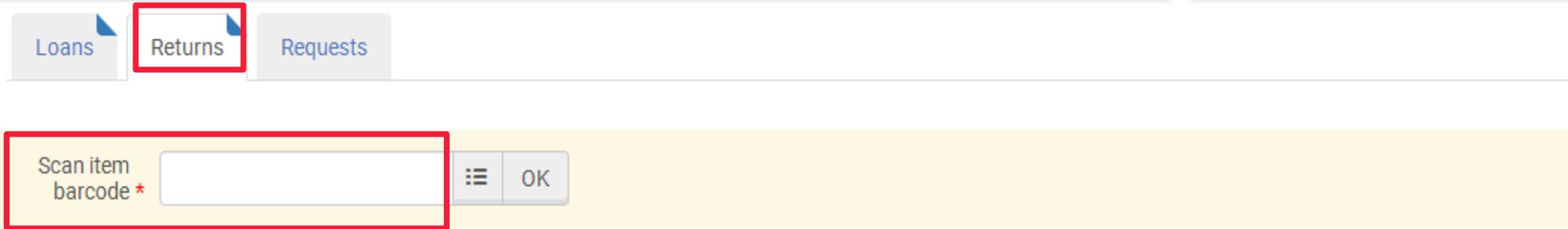


The screenshot shows the Renouveler interface with the following elements:

- Navigation tabs: Loans, Returns, Requests
- Search bar: Scan item barcode \* Look-up or s OK Create Item
- Table headers: Title, Due Date, Barcode, Fine, Loan Date, Loan Status, Item Policy, Library
- Table row 1: 1  Queen Victoria in her letters and journals. 27/06/2017 23:59 004018190 - 26/05/2017 Renewed Stack - Normal Loan KU Leuven Centrale Bibliotheek
- Action buttons: Renew Selected, Renew All, Change due date
- Options icon: A red box highlights the three-dot menu icon in the table row.

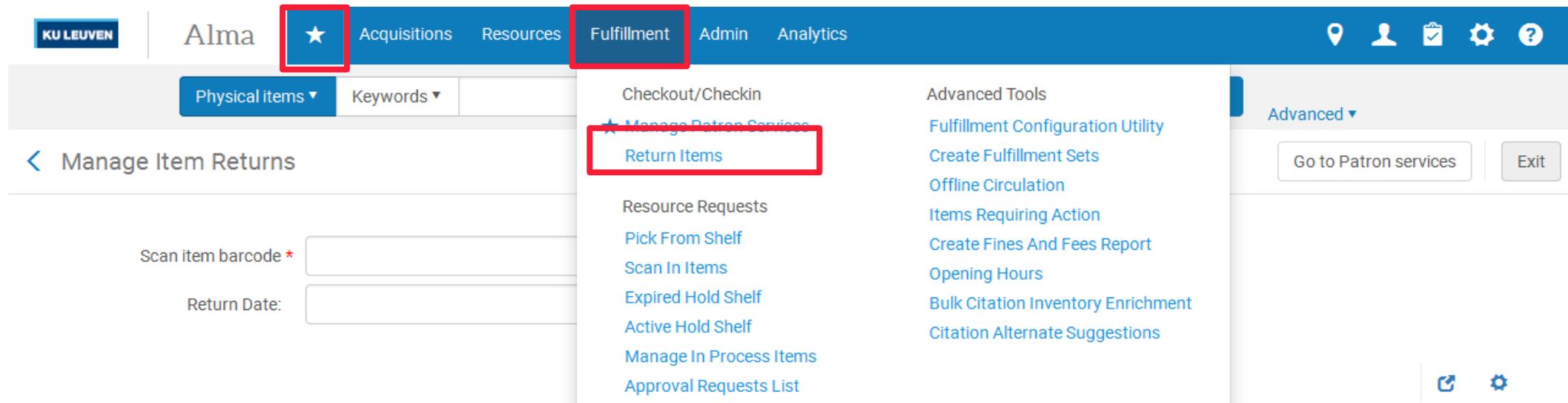
	Title	Due Date	Barcode	Fine	Loan Date	Loan Status	Item Policy	Library	
1	<input type="checkbox"/> Queen Victoria in her letters and journals.	27/06/2017 23:59	004018190	-	26/05/2017	Renewed	Stack - Normal Loan	KU Leuven Centrale Bibliotheek	...

- Par services aux usagers



The screenshot shows the top navigation bar with three tabs: 'Loans', 'Returns', and 'Requests'. The 'Returns' tab is highlighted with a red box. Below the tabs is a yellow banner containing a text input field labeled 'Scan item barcode \*' with a red box around it, followed by a menu icon and an 'OK' button.

- Par 'Retourner des exemplaires'



The screenshot shows the Alma interface. The top navigation bar includes 'KU LEUVEN', 'Alma', and a menu with 'Acquisitions', 'Resources', 'Fulfillment', 'Admin', and 'Analytics'. The 'Fulfillment' menu item is highlighted with a red box. A dropdown menu is open under 'Fulfillment', showing options like 'Checkout/Checkin', '★ Manage Patron Services', and 'Return Items'. The 'Return Items' option is highlighted with a red box. Below the navigation bar, there are input fields for 'Scan item barcode \*' and 'Return Date:'. On the right side, there is an 'Advanced' dropdown menu with options like 'Go to Patron services' and 'Exit'.

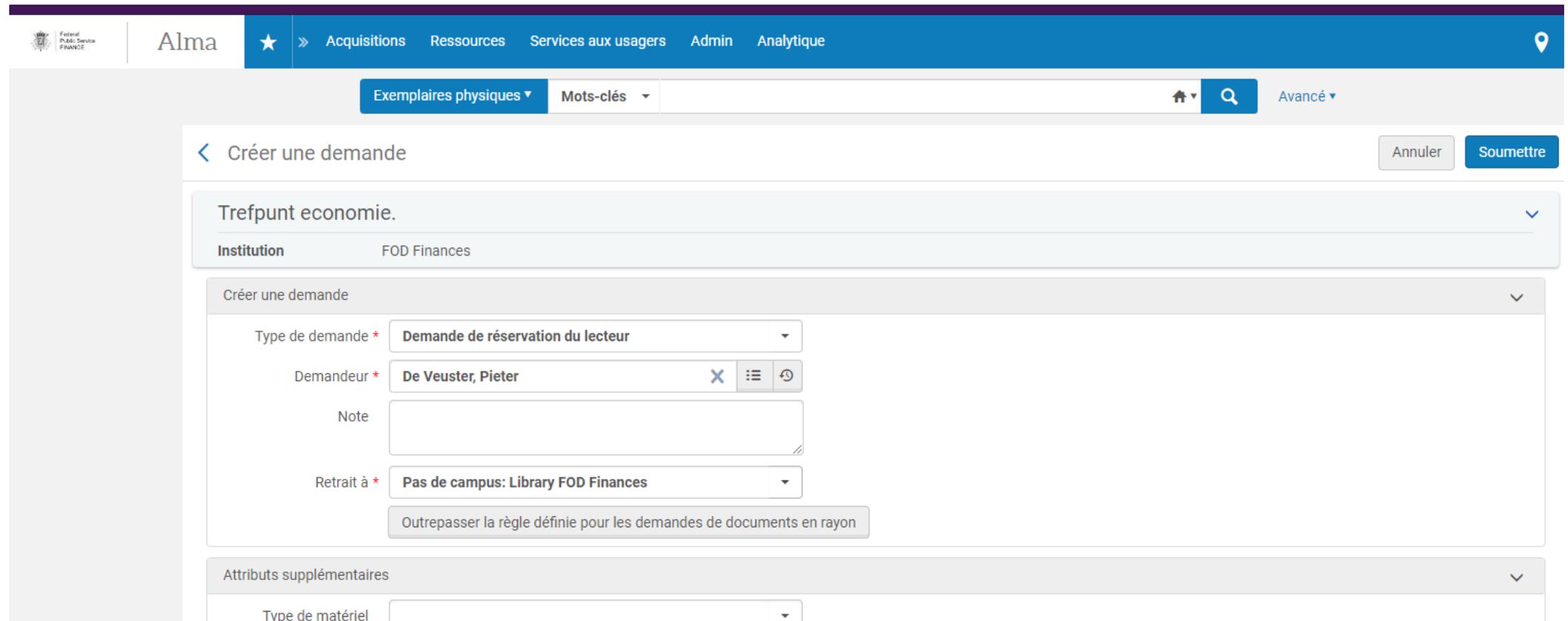
- Cherchez un item et notez (copiez) le code-barres
- Prêtez le livre vous-même
- Renouvelez cet item
- Retournez cet item

## Recherche par ‘Exemplaires Physiques’:

- Demande
- Demande de réservation du lecteur

1	<b>No silent night : the Christmas battle for Bastogne / Leo Barron and Don Cygan.</b> <b>Book</b> By Barron, Leo (New York, N.Y. : NAL Caliber 2012.) <b>Barcode:</b> KUL55666 <b>Library:</b> KU Leuven Centrale Bibliotheek <b>Permanent Location:</b> MAGA6: Magazijn <a href="#">Other details</a>	<b>Call Number:</b> 2A39427 <b>Status:</b> Item in place <b>Item Policy:</b> Normal Loan <b>Material Type:</b> Copy	<a href="#">Edit Item</a> <a href="#">Request</a> <a href="#">...</a>
2	<b>The battle for Christmas : a cultural history of America's most cherished holiday</b> <b>Book</b> By Nissenbaum, Stephen (New York [N.Y.]: Vintage 1997) <b>Barcode:</b> 010178580 <b>Library:</b> KU Leuven Rechtsgeleerdheid <b>Permanent Location:</b> RBIB: Rechtsgeleerdheid <a href="#">Other details</a>	<b>Call Number:</b> 3 HIS 8.5 US NISS 1996 <b>Status:</b> Item in place <b>Item Policy:</b> Normal Loan <b>Material Type:</b> Copy <b>Description:</b> .	<a href="#">Edit Item</a> <a href="#">Request</a> <a href="#">UX Feedback</a>

## Demande de réservation du lecteur → Sélection du lecteur



The screenshot shows the Alma library system interface for creating a reservation request. The top navigation bar includes the Alma logo, a star icon, and menu items: Acquisitions, Ressources, Services aux usagers, Admin, and Analytique. Below the navigation bar, there are filters for "Exemplaires physiques" and "Mots-clés", along with a search icon and "Avancé" options. The main content area is titled "Créer une demande" and includes an "Annuler" button and a "Soumettre" button. The form is partially filled with the following information:

- Institution:** FOD Finances
- Type de demande \***: Demande de réservation du lecteur
- Demandeur \***: De Veuster, Pieter
- Note**: (empty text area)
- Retrait à \***: Pas de campus: Library FOD Finances

Below the main form, there is a section for "Attributs supplémentaires" with a dropdown menu for "Type de matériel". A warning message is displayed: "Outrepasser la règle définie pour les demandes de documents en rayon".

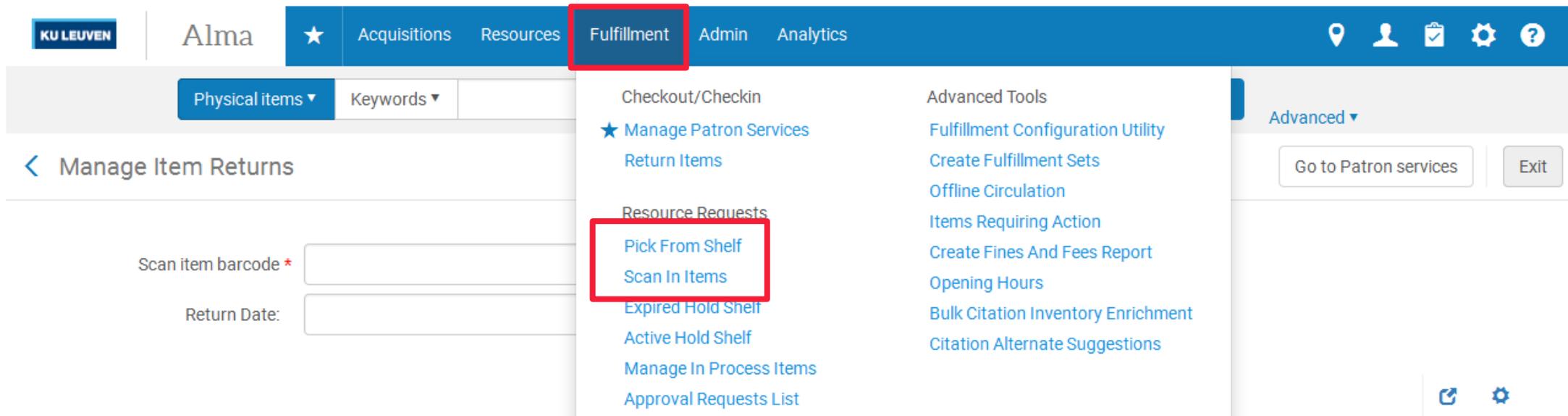
Pour un item prêté:

- si vous retounez un livre réservé, un pop-up apparaîtra
- Un 'Request Slip' est imprimé et le lecteur recevra un email

# ●●●● Réservation

Les demandes dépôts et items inprêtables:

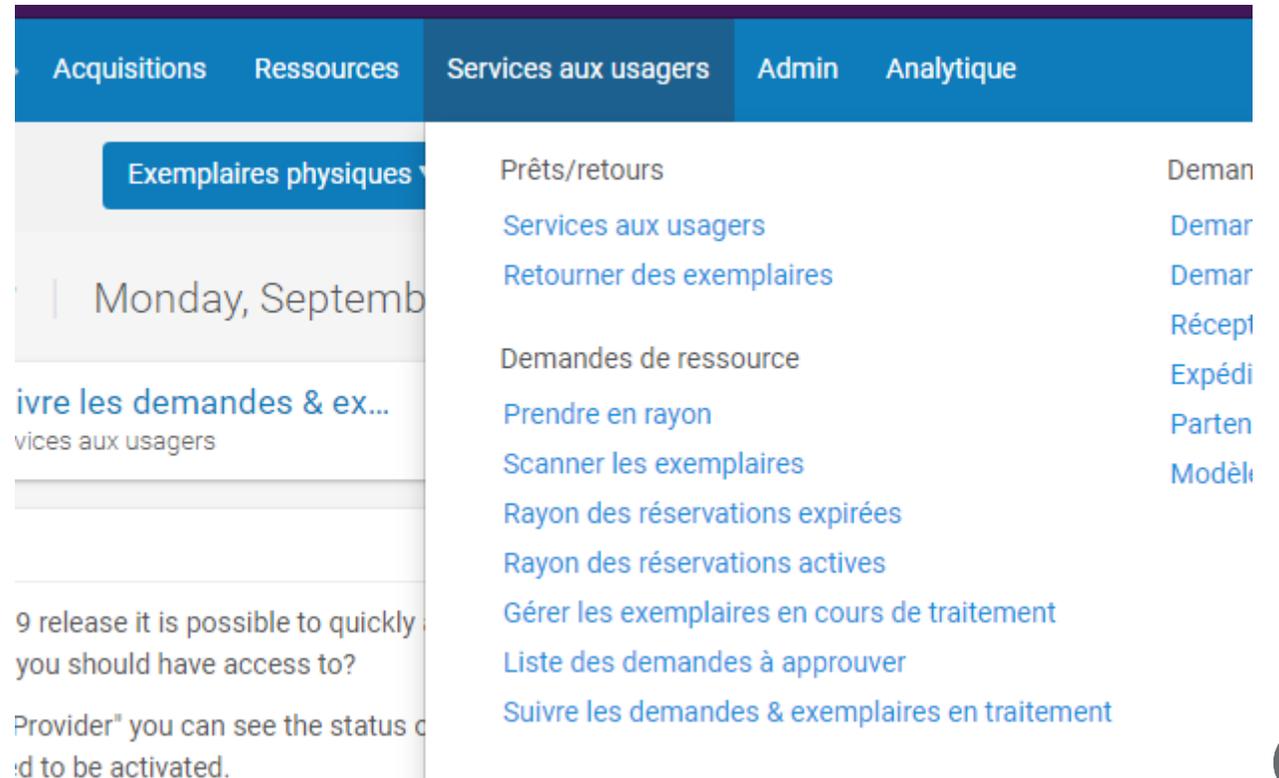
- Apparaissent dans le 'Prendre en Rayon' et dans la liste de tâches
- Il faut les scanner chez 'Scanner les exemplaires' après vous les avez recherché



The screenshot displays the Alma library management system interface. The top navigation bar includes 'KU LEUVEN', 'Alma', and a star icon, followed by menu items: 'Acquisitions', 'Resources', 'Fulfillment', 'Admin', and 'Analytics'. The 'Fulfillment' menu is expanded, showing a list of options: 'Checkout/Checkin', '★ Manage Patron Services', 'Return Items', 'Resource Requests', 'Pick From Shelf', 'Scan In Items', 'Expired Hold Shelf', 'Active Hold Shelf', 'Manage In Process Items', and 'Approval Requests List'. The 'Pick From Shelf' and 'Scan In Items' options are highlighted with red boxes. To the right of the menu, there is an 'Advanced Tools' section with various utilities like 'Fulfillment Configuration Utility', 'Create Fulfillment Sets', 'Offline Circulation', 'Items Requiring Action', 'Create Fines And Fees Report', 'Opening Hours', 'Bulk Citation Inventory Enrichment', and 'Citation Alternate Suggestions'. The background shows the 'Manage Item Returns' page with a 'Physical items' dropdown, 'Keywords' dropdown, and input fields for 'Scan item barcode \*' and 'Return Date:'. There are also 'Go to Patron services' and 'Exit' buttons on the right side of the page.

## Gestion des demandes:

- Par 'rayon des réservations actives'
- Par 'rayon des réservations expirées'
- Par 'Suivre les demandes & exemplaires en traitement'



The screenshot shows a web application interface with a top navigation bar containing five tabs: 'Acquisitions', 'Ressources', 'Services aux usagers', 'Admin', and 'Analytique'. The 'Services aux usagers' tab is selected. Below the navigation bar, a dropdown menu is open, listing various options: 'Exemplaires physiques', 'Prêts/retours', 'Services aux usagers', 'Retourner des exemplaires', 'Demandes de ressource', 'Prendre en rayon', 'Scanner les exemplaires', 'Rayon des réservations expirées', 'Rayon des réservations actives', 'Gérer les exemplaires en cours de traitement', 'Liste des demandes à approuver', and 'Suivre les demandes & exemplaires en traitement'. The right side of the dropdown menu shows partial labels for each item, such as 'Deman', 'Demar', 'Récept', 'Expédi', 'Parten', and 'Modèl'. The background of the interface is partially visible, showing a date 'Monday, Septemb' and some text about user access.

## Effacer une réservation

- Par le lecteur
- Par l'item
- Par 'rayon des réservations actives'
- Par 'rayon des réservations expirées'

Il est possible de prévenir le lecteur par email quand on efface une réservation.

## Des réservations:

- Cherchez un item et notez le code-barres
- Prêtez l'item
- Créez une réservation sur l'item
- Retournez cet item
- Regardez 'rayon des réservations actives'

## Demande dépôt (si applicable):

- Créez une demande dépôt
- Regardez sur 'Prendre en rayon'
- Utilisez 'Scanner les exemplaires'

- Notes pour les livres
  - Cherchez le livre par ‘exemplaires physiques’
  - Sélectionnez le tab ‘Notes’
- Notes pour un lecteur
  - Cliquez sur les détails de l'utilisateur et sélectionnez le tab ‘Notes’
- Patron Block

# Des blocages

- Par 'Détails utilisateur'
- Comment gérer les blocages
  - OK / Cancel / Override (pas toujours)

	Description	Actions	Manutentionnaire	Blocages	Outrepasser dans une autre institution
1	La date de retour du prêt est en conflit avec une réservation planifiée	Ignorer par Tous	Shorten the due date to the last possible date		<input type="checkbox"/>
2	La date de retour du renouvellement est en conflit avec une réservation planifiée	Traiter automatiquemen	Shorten the due date to the last possible date		<input type="checkbox"/>
3	L'exemplaire n'est pas prètable	Blocage			<input type="checkbox"/>
4	Le prêt de l'exemplaire n'est pas renouvelable	Ignorer par l'Opérateur			<input type="checkbox"/>
5	Le document ne peut être prêté à l'utilisateur - date de retour insuffisante	Blocage			<input type="checkbox"/>
6	Cet exemplaire ne peut être emprunté que depuis un bureau de prêt d'une salle de lecture	Blocage			<input type="checkbox"/>
7	Le document n'appartient pas à cette institution	Blocage			<input type="checkbox"/>
8	L'exemplaire est au rayon des réservations pour ce lecteur	Traiter automatiquemen	Delete the request and loan the item		<input type="checkbox"/>

# ●●●● Amendes / Frais

- Difference entre amendes (fine) et frais (fee)
  - Amende: créé automatiquement par Alma
  - Frais: créé manuellement par vous-même
- Payer(?) – Renoncer – Litiger (contester)
- ‘fines and fees report’

# Exercices

- Créez et payez des amendes
- Créez une note sur un item et empruntez cet item
- Créez une note sur un lecteur
  - Prêtez à ce lecteur

- lettre de courtoisie
  - auto\_renew\_loan\_days parameter
  - x jours avant la date d'échéance
- Lettre de rappel
  - 1er rappel x jours après l'échéance
  - 2e rappel xx jours après l'échéance
  - Etc...?
  - xe et dernier rappel xx jours après l'échéance

- Print slip
- Transit letter (si applicable)
- Hold Request Letter (pour le lecteur)
- Cancel Request Letter (pour le lecteur)

# ●●●● Livre disparu?

- Un livre prêté a disparu
  - Alma met le status 'lost' automatiquement (job)
- Un livre a disparu dans la bibliothèque
  - Mettez le status 'missing' vous-même
- Le lecteur a déjà retourné le livre mais ce livre est encore dans la liste des prêts
  - Changez le 'process type' par 'claimed return'

# Par 'Scanner les exemplaires' (Temporairement / définitivement)

Scan In Items

Exit

Scan in Items **Change Item Information**

Change Type **Temporary** ▼

Location **RBIB: Rechtsgeleerdheid** ▼

Call Number Type ▼

Reading List ▼

New Barcode

Scan item barcode \*  ▼ OK

Check Requests

Due Back

Item Policy ▼

Call Number

UX Feedback

# Final Slide

- Utilitaire de configuration des services aux usagers
- Gestion du calendrier
- Questions...

