

ENQUÊTE SUR LA RÉSERVATION DE PLACE EN BIBLIOTHÈQUE

ANALYSE DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE JUIN 2022 MENÉE À ULIÈGE LIBRARY

François Renaville

Novembre 2022

<https://hdl.handle.net/2268/296315>

Table des matières

Introduction	1
Analyse des résultats.....	3
Conclusions et recommandations	20

* *
*

Introduction

La fréquentation des implantations de ULiège Library s’est fortement accrue au cours des dernières années. Ce constat n’est pas propre à Liège et ne se limite pas aux bibliothèques universitaires. En mars 2017, ULiège Library avait équipé quatre implantations avec la technologie « Affluences » afin de permettre aux usagers de connaître en temps réel le taux d’occupation de ces sites et donc aux étudiants d’anticiper et de préparer leur visite en bibliothèque.

Pour la rentrée de septembre 2020, durant la pandémie de COVID-19, la bibliothèque a déployé dans certaines implantations un système de réservation de place pour éviter aux étudiants les files d’attente et trajets inutiles et permettre une meilleure répartition des usagers dans les espaces (distanciation, respect d’un taux d’occupation maximal, etc.). Les sites concernés étaient :

- l’implantation Léon Graulich (bât. B31)¹
- l’implantation Santé-CHU (bât. B34)²
- l’implantation Sciences (bât. B6b)³
- la Salle de consultation patrimoniale (bât. A3)⁴
- la Salle de lecture du 20-Août (bât. A3)⁵

Pour cette première expérience, les durées des plages de réservation étaient limitées à 4 heures consécutives. À l’époque, deux moments d’aération complète des locaux d’une demi-heure (vers 12:30 et vers 16:00) séparaient les plages réservables.

¹ Léon Graulich <https://lib.uliege.be/fr/implantations/leon-graulich>

² Santé-CHU <https://lib.uliege.be/fr/implantations/sante-chu>

³ Sciences <https://lib.uliege.be/fr/implantations/sciences>

⁴ Salle de consultation patrimoniale <https://lib.uliege.be/fr/ressources-et-services/patrimoine/consulter-les-fonds-patrimoniaux>

⁵ Salle de lecture du 20-Août <https://lib.uliege.be/fr/implantations/salle-de-lecture-du-20-aout>

L'outil utilisé pour gérer la réservation de place est le module LibCal Seats de la société Springshare⁶. Présentée au public sous le nom de « Book it »⁷, la solution LibCal était déjà utilisée depuis septembre 2019 pour gérer la réservation de salles de travail (LibCal Spaces), la promotion d'événements et de formations et l'inscription à ceux-ci (LibCal Events). LibCal Seats est un module complémentaire à LibCal Spaces et a été mis sur le marché par Springshare en juillet 2020, durant la pandémie, afin de répondre aux besoins des bibliothèques pour les aider à gérer leur fréquentation. ULiège Library fait partie des tout premiers clients européens ayant souscrit à LibCal Seats.

Par la suite, une fois la pandémie de COVID-19 en phase de déclin, l'obligation de réservation de place tout au long de l'année dans les cinq sites concernés n'a plus été appliquée à partir de la rentrée 2021. Le système a toutefois été réactivé pour les périodes de forte affluence (périodes de blocus⁸ et d'examens) dans les deux implantations qui l'avaient souhaité. LibCal Seats a ainsi été réutilisé en Salle de lecture du 20-Août et en Santé-CHU entre le 11 décembre 2021 et le 28 janvier 2022 ainsi qu'entre le 21 mai et le 24 juin 2022. Durant ces périodes, l'accès aux bibliothèques était réservé aux seuls étudiants de l'ULiège et membres de la communauté universitaire, un lecteur extérieur n'ayant pas la possibilité de créer une réservation via Book it.

Le 20 juin 2022, une enquête satisfaction été adressée par e-mail aux 2.269 étudiants et membres de l'ULiège⁹ qui avaient procédé à au moins une réservation de place en Salle de lecteur ou en Santé-CHU depuis le 21 mai 2022. Un rappel a été adressé le 27 juin. L'enquête était strictement anonyme. Une fois la réponse soumise, le répondant disposait toujours de la possibilité de la rééditer et de la modifier jusqu'à la clôture. L'enquête a été clôturée le 1^{er} juillet 2022 et a récolté 375 réponses complètes¹⁰ (309 avant rappel), ce qui représente un taux de réponse d'un peu plus de 16,5%.

L'objectif de cette enquête vise, par la récolte et l'analyse des données, à améliorer les services proposés par ULiège Library en lien avec la réservation de place. Signalons que la décision d'août 2022 de l'implantation Léon Graulich de permettre à nouveau aux usagers, en période de blocus et d'examens, de réserver une place de travail à partir de début décembre 2022 anticipe une demande très forte formulée par de très nombreux répondants de l'enquête.

⁶ LibCal - Calendaring, Event Management, and Booking Platform For Libraries <https://springshare.com/libcal/>

⁷ Book it, votre système de réservation <https://uliege.libcal.com/>

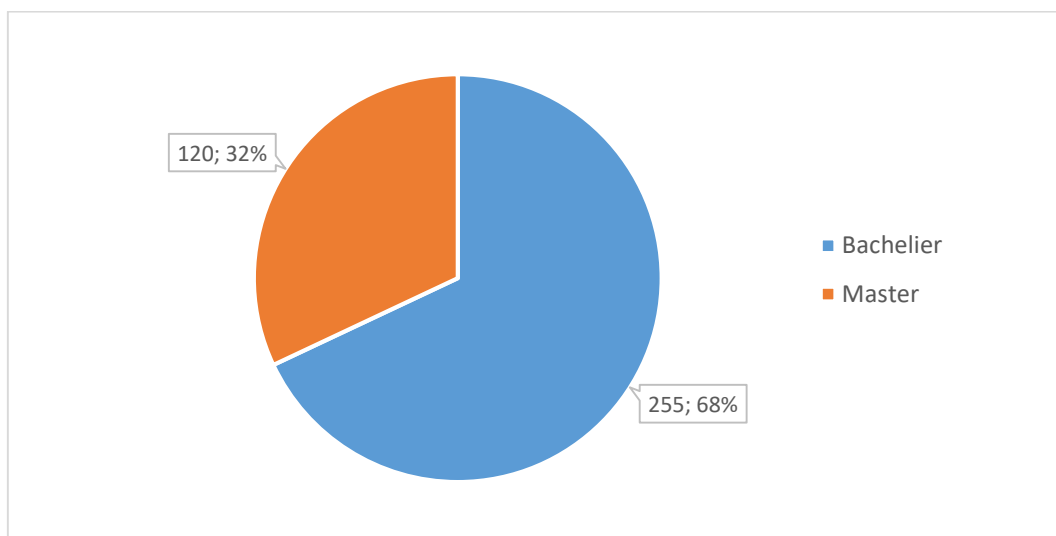
⁸ En Belgique, le blocus est une période sans cours dans l'enseignement supérieur et l'enseignement universitaire qui permet aux étudiants de préparer leurs examens à venir.

⁹ Sur les 2.269 usagers contactés, on dénombre 2.256 adresses @student.uliege.be, 2 @chuliege.be, 7 @uliege.be et 4 @doct.uliege.be.

¹⁰ 116 répondants ont commencé l'enquête, mais n'ont pas été jusqu'au bout ou ne l'ont pas soumise.

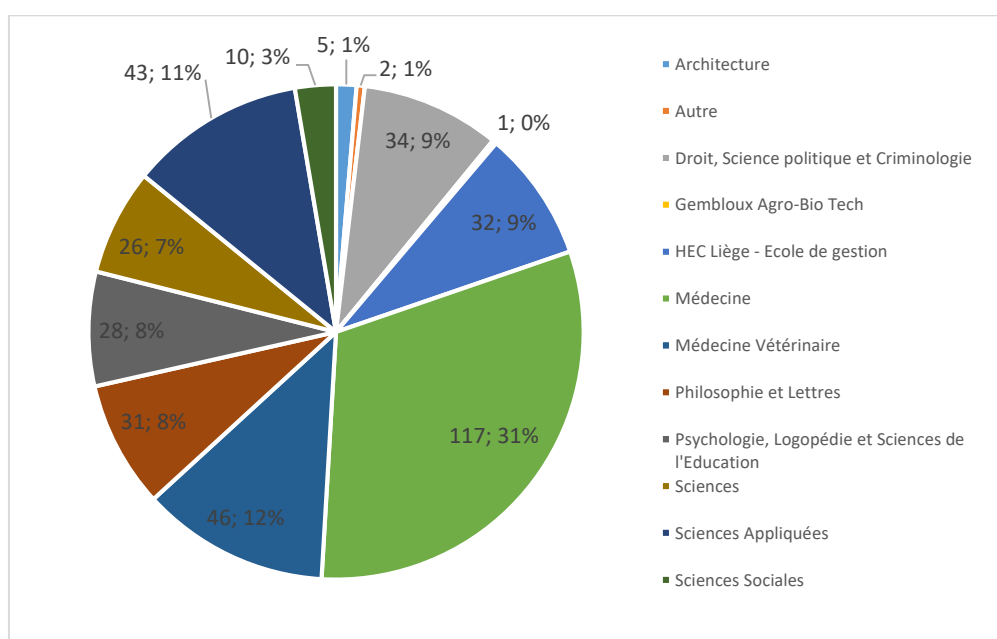
Analyse des résultats

Sur les 375 répondants, 255 sont inscrits en bachelier¹¹ et 120 en master.



Graphique 1 : Répartition des étudiants répondants par cycle

Leur affiliation facultaire se décline comme suit :



Graphique 2 : Répartition des étudiants répondants par faculté

Par rapport au public principal concerné par les deux implantations où la réservation de place a été activées, l'implantation Santé-CHU est directement concernée par 191 répondants (117 + 46 + 28), auxquels on peut associer des étudiants de la faculté de Sciences ; pour la Salle de lecture, on est à seulement 31 répondants issus de la Philosophie et Lettres. Toutefois, la fréquentation de ces espaces dépasse assez largement les barrières disciplinaires. Si l'implantation Léon Graulich avait alors offert

¹¹ En Belgique francophone, suite au processus de Bologne entré en application l'année universitaire 2005-2006, le terme « bachelier » désigne le diplôme de l'enseignement supérieur universitaire ou non-universitaire sanctionnant la réussite d'un 1^{er} cycle de trois années d'études (au moins 180 crédits ECTS).

le service de réservation, les répondants disciplinairement concernés en priorité auraient été au nombre de 76 (34 + 32 + 10).

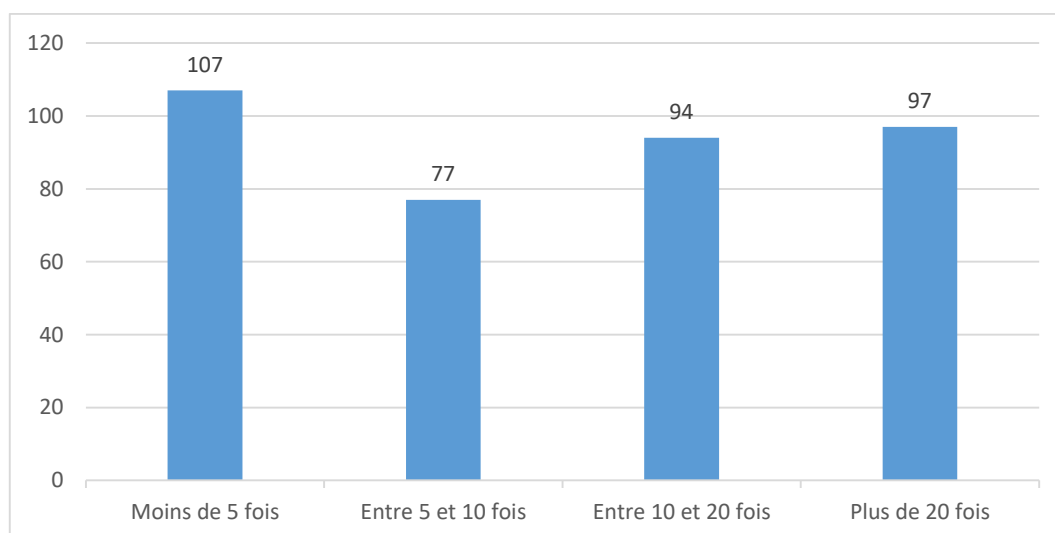
La proportion 2/3-1/3 des étudiants bachelier et master est globalement la même pour chacune des facultés, sauf dans les deux suivantes :

	Bachelier	Master
Médecine vétérinaire	26 (57%)	20 (43%)
Philosophie et Lettres	14 (45%)	17 (55%)

Tableau 1 : Proportion des étudiants bachelier et master en Vétérinaire et Philo Lettres

Rappelons que ces pourcentages ne concernent que le taux de réponse à l'enquête et nullement le taux de fréquentation des espaces par les étudiants.

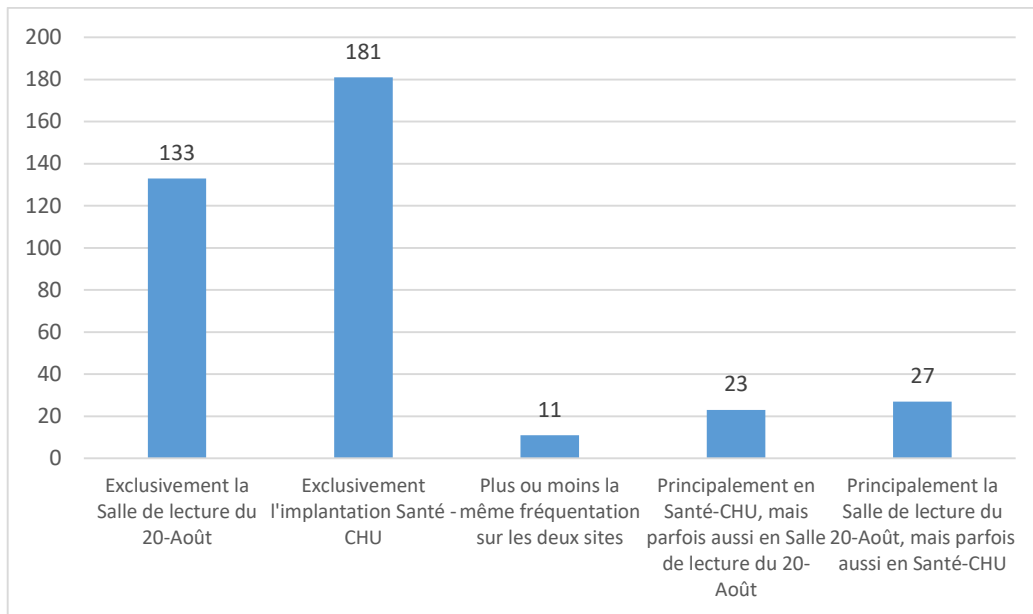
Question : Nombre approximatif de fois où vous avez réservé une place entre le 21 mai et le 24 juin 2022



Graphique 3 : Estimation du nombre de réservations

Question : Lieu(x) fréquenté(s) nécessitant une réservation

Environ la moitié majorité des répondants (48,3%) ont fréquenté exclusivement l'implantation Santé-CHU. La Salle de lecture a été exclusivement fréquentée par un gros tiers (35,5%) des répondants. Une petite partie (16,3%) ont fréquenté les deux sites.



Graphique 4 : Lieux fréquentés

Sur les 133 répondants qui ont exclusivement visité la Salle de lecture, 27 (20,3%) sont issus des facultés de Médecine (10), Médecine Vétérinaire (3) et Psychologie, Logopédie et Sciences de l'Éducation (14) et 28 (21,1%) proviennent de la faculté de Philosophie et Lettres. HEC Liège - Ecole de gestion et Sciences Appliquées comptent respectivement pour 22 (16,5%) et 20 (15,0%).

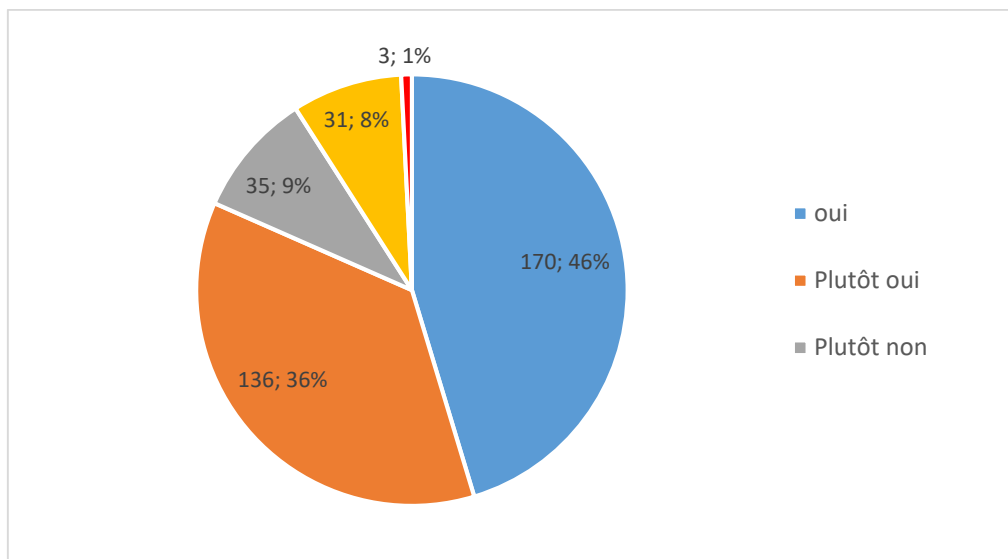
Sur les 27 qui ont principalement fréquenté la Salle de lecture du 20-Août, mais se sont parfois rendus aussi en Santé-CHU, 21 sont issus des facultés de Médecine (14), Médecine Vétérinaire (3) et Psychologie, Logopédie et Sciences de l'Éducation (4).

Sur les 181 répondants qui ont exclusivement visité Santé-CHU, 124 (68,5%) sont issus des facultés de Médecine (80), Médecine Vétérinaire (37) et Psychologie, Logopédie et Sciences de l'Éducation (7), 16 (8,8%) proviennent de la faculté de Sciences appliquées et 15 (8,3%) de la faculté de Droits, Science politique et Criminologie.

Sur les 23 qui ont principalement fréquenté l'implantation Santé-CHU, mais se sont parfois rendus aussi en Salle de lecture du 20-Août, 16 sont issus des facultés de Médecine (10), Médecine Vétérinaire (3) et Psychologie, Logopédie et Sciences de l'Éducation (3).

Question : Trouvez-vous pratique qu'il faille obligatoirement réserver sa place pour ces deux sites en période de forte affluence ?

Une majorité très significative de répondants (81,6%) trouve pratique qu'il faille réserver sa place pour ces deux sites en période de forte affluence. Aucune différence significative n'est à remarquer entre étudiants bachelier et étudiants de master.



Graphique 5 : Aspect pratique de l'obligation de réservation en période de forte affluence

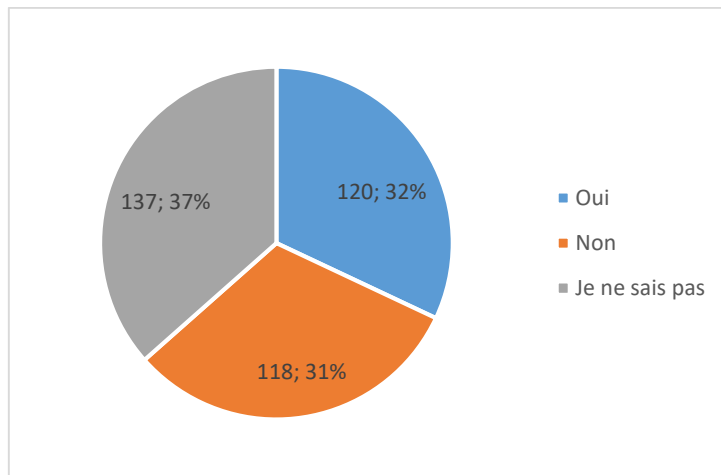
Origine par faculté des répondants « Oui » et « Plutôt oui » :

Faculté	#
Architecture	5
Autre	1
Droit, Science politique et Criminologie	24
Gembloux Agro-Bio Tech	1
HEC Liège - Ecole de gestion	27
Médecine	98
Médecine Vétérinaire	41
Philosophie et Lettres	26
Psychologie, Logopédie et Sciences de l'Education	23
Sciences	19
Sciences Appliquées	36
Sciences Sociales	5

Tableau 2 : Faculté des répondants trouvant pratique de devoir réserver en période de forte affluence

Question : Pensez-vous que la réservation obligatoire mériterait d'être instaurée sur d'autres sites en période de forte affluence ?

La répartition des réponses à cette question est assez équilibrée.



Graphique 6 : Instauration de l'obligation de réservation sur d'autres sites

Question si oui : À quelle(s) implantation(s) de bibliothèque pensez-vous ? (Plusieurs choix possibles)

Sur les 120 personnes qui ont répondu « oui », 103 (85,8%) citent l'implantation Léon Graulich, 19 (15,8%) l'implantation Sciences, 15 (12,5%) l'implantation Langues et littératures germaniques, 13 (10,8%) l'implantation Sciences historiques et 11 (9,2%) l'implantation Langues et littératures romanes.

Sur les 103 étudiants qui ont mentionné le site de Léon Graulich, 13 (12,6%) sont issus de la faculté de Droit, Science politique et Criminologie, 10 (9,7%) de HEC Liège - Ecole de gestion et 4 (3,9%) de Sciences Sociales ; 24 (23,3%) sont issus des facultés de Médecine, 15 (14,6%) de Médecine Vétérinaire, 14 (13,6%) de Psychologie, Logopédie et Sciences de l'Education et 12 (11,7%) de Sciences Appliquées.

Près de 60 personnes ont fourni un commentaire expliquant pourquoi il serait utile que la réservation de place soit également possible dans d'autres implantations. Parmi les raisons les plus fréquemment invoquées, on notera :

- la certitude de trouver une place pour travailler ;
- l'assurance d'éviter de se déplacer pour rien (en particulier si l'on vient de loin) ;
- une source de stress en moins ;
- une source de conflit en moins (en particulier en cas de réservation de places par certains pour des amis arrivant parfois bien plus tard) ;
- la possibilité que des étudiants non-membres de l'Université occupent des places qui pourraient bénéficier en priorité à des étudiants ULiège (les plus petites implantations du 20-Août sont souvent citées).

On notera également que certains répondants regrettent explicitement que certaines implantations disciplines ne soient pas réservées en priorité à leur public direct. Si le campus 20-Août est souvent cité, le site Santé-CHU est également concerné :

« La bibliothèque a une assez grande capacité pour accueillir assez d'étudiants. La seule mesure utile serait d'installer des tourniquets pour ne donner l'accès (ou du moins en priorité) qu'aux étudiants du CHU (médecine, pharmacie, kiné, etc.). Du moins de par ma constatation, durant les périodes de blocus, les élèves les plus présents dans la bibliothèque étaient des étudiants hors des filières médicales. Une autre constatation est que le système de réservation a freiné beaucoup d'étudiants à venir. »

L'analyse des données des répondants au sondage permet toutefois de relativiser la corrélation « constatée » entre filière d'étude et fréquentation de l'implantation, même si une porosité est manifeste. On notera aussi pour certains répondants, la mise en place du système de réservation peut avoir aussi un caractère attirant :

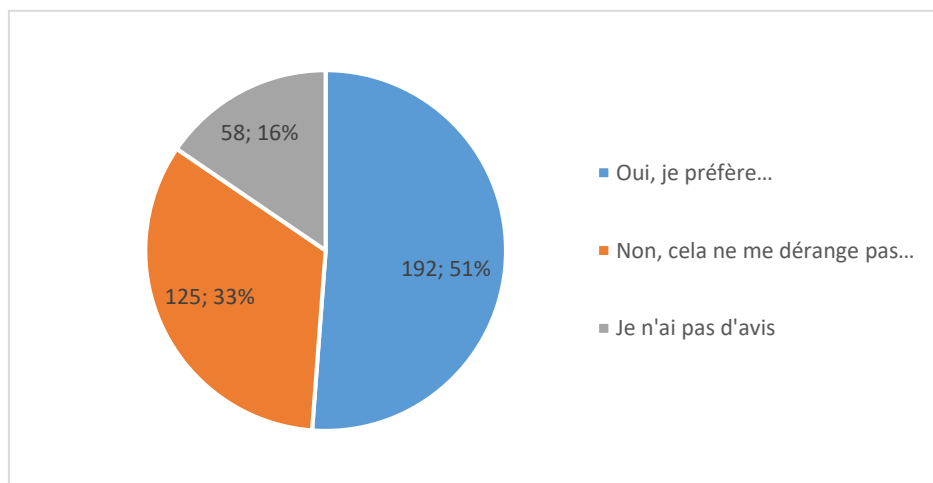
« Comme je trouve les réservations extrêmement pratiques, je me rends au CHU, mais avant ça je me rendais toujours à Graulich ou à la fac de médecine vétérinaire. »

Question : Dans les implantations où la réservation est obligatoire à certains moments de l'année, pensez-vous qu'il soit préférable que les règles de réservation soient les mêmes partout ?

Les trois possibilités de réponse proposées étaient :

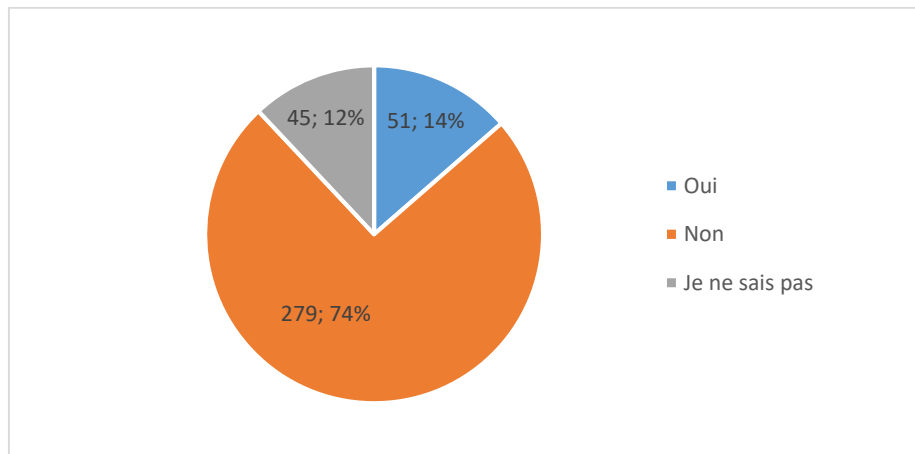
- Je n'ai pas d'avis.
- Non, cela ne me dérange pas que les règles soient différentes d'un site à l'autre (par exemple, la longueur maximale de réservation ou le nombre maximum de réservations autorisées pourraient varier d'un site à l'autre).
- Oui, je préfère que les règles de réservation soient les mêmes partout.

Plus de la moitié des répondants préfèrent des règles uniformes.



Graphique 7 : Préférence pour des règles de réservation identiques partout

Question : Pensez-vous que la réservation obligatoire mériterait d’être instaurée durant d’autres périodes que le blocus et les examens ?



Graphique 8 : Instauration de l’obligation de réservation durant d’autres périodes que le blocus et les examens

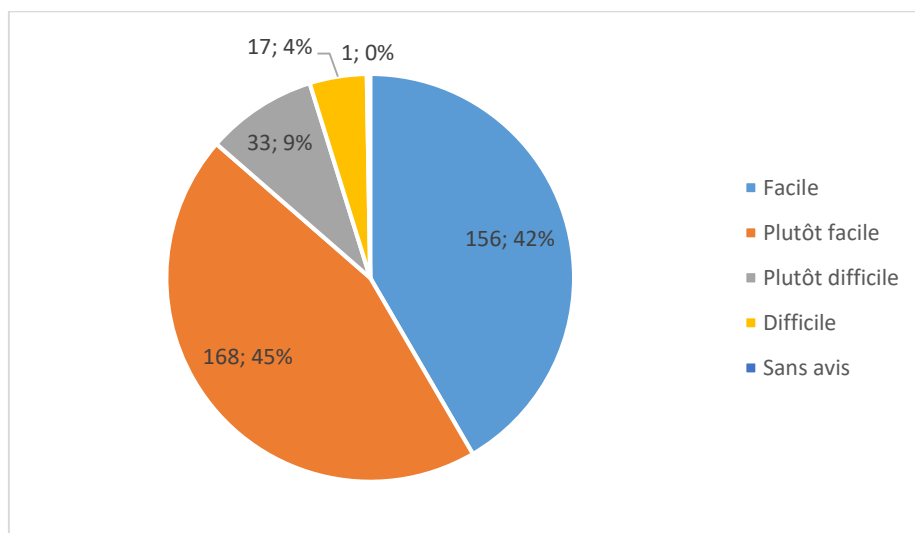
Question si oui : Durant quelle(s) période(s) supplémentaire(s) de l’année souhaitez-vous avoir la possibilité de réserver ?

Sur les 32 personnes qui ont fourni une réponse à cette question, les deux demandes exprimées le plus souvent, 13 fois chacune, sont :

- avant le début du blocus, par exemple 1 mois avant
- toute l’année

Une personne mentionne explicitement les samedis.

Question : Dans quelle mesure trouvez-vous facile de réserver une place en bibliothèque ?



Graphique 9 : Degré de facilité à réserver sa place via Book it

Sur les 375 répondants, 324 (86,4%) estiment qu’il est facile ou plutôt facile de réserver une place en bibliothèque.

Plus de 35 personnes ont fourni un commentaire expliquant pourquoi ils trouvaient plutôt difficile, voire difficile d'effectuer une réservation de place en ligne. Parmi les explications les plus fréquemment données, on notera :

- le fait qu'il faille s'y prendre suffisamment tôt : une réservation un peu à la dernière minute n'ayant parfois aucune chance d'aboutir car toutes les places sont déjà réservées ;
- la difficulté de visualiser la place en bibliothèque et de se représenter concrètement où celle-ci se situe dans l'environnement (par rapport à une fenêtre, la lumière, la présence d'une prise de courant, voire un appareil électrique pouvant émettre du bruit ou la proximité d'une porte d'accès) ;
- le fait que certains étudiants avouent qu'ils oublient de réserver avant de venir en Santé-CHU ou en Salle de lecture ;
- le fait que le niveau d'ergonomie de l'interface publique Book it sur un téléphone portable soit faible et qu'il est bien plus facile d'effectuer une réservation à partir d'un ordinateur ;
- la durée de réservation d'une plage trop limitée, forçant ainsi l'utilisateur à effectuer 2 ou 3 réservations successives s'il souhaite passer la journée en bibliothèque, en espérant conserver la même place ;
- la difficulté de retrouver son code de réservation pour confirmer sa présence une fois en bibliothèque (*check-in*) : trop mails suite à diverses réservations, donc difficulté de retrouver le bon code, mauvaise ergonomie de Zimbra sur smartphone.

En ce qui concerne la remarque relative au fait qu'il est parfois difficile de visualiser les places dans la bibliothèque, des plans sont à disposition sur Book it¹² au niveau de chaque implantation, et affichés dans les implantations. La lecture sur smartphone de ces plans est assez aisée, mais peut-être faudrait-il travailler à multiplier les accès à ces plans et à les rendre plus visibles dans le système. Le nombre d'affiches en implantation devrait peut-être aussi être augmenté. Le système permet d'indiquer si chaque place est à proximité d'une prise de courant et est accessible aux PMR. Ces informations sont renseignées dans le système pour chaque place, sur base des spécifications adressées par les contacts locaux.

Le fait que LibCal soit peu compatible sur les supports mobiles est une faiblesse bien connue du système et la communauté des utilisateurs est en attente d'une amélioration significative. Ceci concerne tout particulièrement la grille de sélection des plages horaires à réserver et la navigation dans celle-ci. Un rappel à ce sujet a été adressé par ULiège Library en juin 2022¹³ sur la plate-forme d'échanges *Springshare Lounge*. La société Springshare est bien consciente de cette faiblesse¹⁴ et veut y remédier, mais ne peut pas encore annoncer quand l'amélioration sera disponible :

« Thanks for this feedback about the booking grid not being very practical on mobile devices. We have something logged in our Feature Tracking System to address the responsiveness of the booking grid on mobile devices, so it is something that's in the works.

We've also had some feedback that will make the screenreader-friendly version of the grid a lot better as well.

¹² Salle de lecture : https://img.lib.uliege.be/libcal/plans/plan_salledelectureA3.pdf ; Santé-CHU : https://img.lib.uliege.be/libcal/plans/sante-chu_2_1800x2547.jpg

¹³ *Screen reader-friendly booking grid?* <https://lounge.springshare.com/discussion/comment/2578> (7 juillet 2022).

¹⁴ Cette faiblesse a en outre été rappelée à Talia Richards-Resendes, Marketing & Social Media Director chez Springshare, lors d'une rencontre au congrès annuel de l'IGeLU en septembre 2022.

I don't have ETAs on when these will be implemented but it's something we have on the horizon. »

En ce qui concerne la durée de réservation d'une plage trop limitée et le fait qu'il faille réserver 2 à 3 fois si on souhaite passer la journée entière à la bibliothèque, on retrouve les commentaires suivants :

« C'est trop long quand on veut faire plusieurs réservations à la fois. Il faut cliquer beaucoup trop de fois. Peut-être simplifier la procédure ? »

« Lorsqu'on veut réserver pour une journée entière, nous devons faire 3 réservations et confirmer 3 fois sur la même journée. On perd environ 5 minutes à chaque confirmation. »

« Je trouve ça embêtant de ne pouvoir réserver que 4 heures, de plus par le site on ne sait pas à quelle table correspond les différents lettres et chiffres et on prend bien 10 minutes à trouver la table. »

Ces règles et limites à des plages de 4 heures étaient appliquées en 2020-2021 et lors de l'hiver 2021-2022 et notamment en raison de la nécessité d'aérer fréquemment les implantations : toutes les 4 heures environ, les étudiants étaient priés de sortir et les fenêtres étaient largement ouvertes. Apparemment, plusieurs usagers n'ont pas remarqué que depuis le lundi 23 mai, la longueur totale maximale d'une place était passée de 4 heures à 10 heures. Concrètement, un étudiant qui a créé une réservation débutant à 9:00 peut la faire terminer à 19:00. S'il souhaite rester au-delà de 19:00, il lui faut créer une nouvelle réservation pour par exemple aller jusqu'à la fermeture. La communication autour de ce changement et de l'élargissement de la longueur maximale d'une plage réservée aurait pu être meilleure. On pourrait envisager étendre encore la durée maximale d'une réservation afin de faire en sorte qu'une seule réservation soit désormais nécessaire pour couvrir la journée entière. Le corolaire de cette mesure serait alors de sensibiliser les usagers à la nécessité de signaler dans le système (*check-out*) s'ils quittent la bibliothèque beaucoup plus tôt afin de ne pas bloquer une place disponible des heures durant. Il faudra ici miser notamment sur la collaboration des étudiants et leur fair-play. Des campagnes de sensibilisation seront certainement à prévoir. Allonger la durée maximale d'une plage permettrait aussi de réduire le nombre de mails envoyés aux usagers, ce qui est un reproche également formulé.

En ce qui concerne la remarque quant au fait le code de réservation pourrait être plus visible, il devrait en effet possible de retravailler les lettres en ce sens pour l'afficher tout en haut du message. Afficher le code dans le sujet même du mail, comme suggéré dans les commentaires, n'est techniquement pas possible. De même, l'adressage du code par SMS n'est actuellement pas envisageable car cette fonction n'est pas proposée sur LibCal.

Certains commentaires pointent également la mauvaise ergonomie de Zimbra sur smartphone :

« Souvent j'utilise mon GSM pour réserver et afin d'avoir le code du *check-in*, je dois me rendre sur la plateforme Zimbra sur myULiège et il n'est pas possible de l'utiliser avec le GSM. »

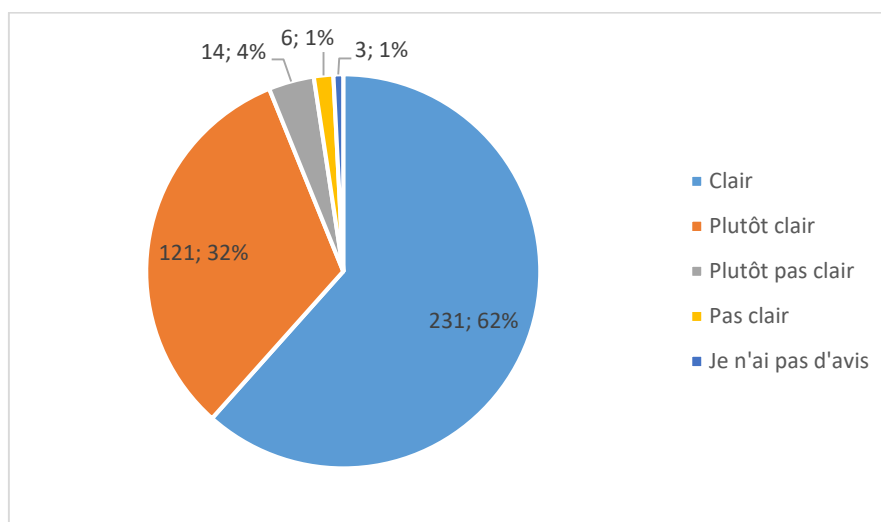
« Souvent sur GSM j'ai du mal à ouvrir les mails de l'interface Zimbra. Donc je n'arrive pas à avoir accès aux codes de validation. »

« La plateforme Zimbra pour les mails ne fonctionne pas bien par téléphone. Il nous est certaines fois impossible de valider notre présence par téléphone et donc nous sommes obligés de nous arrêter (par exemple si on est sur le trajet et que l'heure de fin de confirmation approche) et d'utiliser notre ordinateur. »

Il est surprenant de constater que certains usagers ont pour habitude de se connecter à Zimbra directement via le navigateur et n'utilisent pas les applications appropriées, généralement toujours présentes par défaut sur un smartphone. ULiège Library devrait peut-être, dans sa communication auprès des étudiants, rappeler qu'il est facile de relever sa boîte email uliege.be sur smartphone dans une application dédiée et promouvoir les pages d'aide mise en place par le SEGI. Le passage à Exchange rendra sans doute cette communication encore plus nécessaire¹⁵.

Enfin, le fait que de nombreux étudiants doivent rechercher le code dans leur boîte email semble indiquer que tous n'enregistrent pas la réservation dans leur agenda : la confirmation de réservation est toujours accompagnée d'un fichier .ics et le code se trouve élégamment, bien visible, dans l'événement créé dans l'agenda. En travaillant à partir de leur agenda, les étudiants auraient un accès direct au code de validation.

Question : Dans quelle mesure trouvez-vous clair le mail de confirmation de réservation de place ?



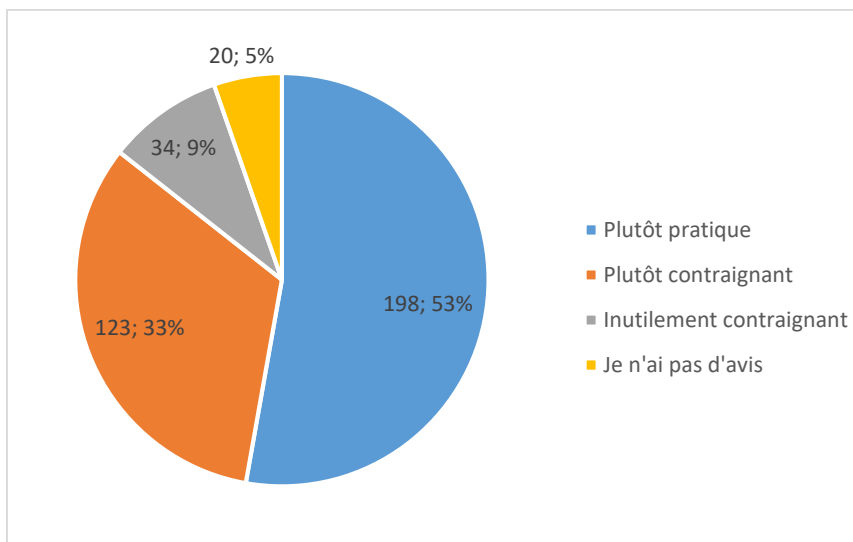
Graphique 10 : Clarté du mail de confirmation de réservation de place

Sur les 375 répondants, 352 (93,9%) estiment que le mail de confirmation de réservation de place est clair, voire plutôt clair.

Parmi les quelques commentaires et suggestions d'amélioration, on relèvera une demande répétée relative à un affichage plus visible et direct du code de validation.

Question : Dans quelle mesure appréciez-vous le fait qu'il faille confirmer sa présence au moyen d'un code dans les 30 minutes qui suivent le début de la réservation ? (Sans validation de la réservation avec le code, la réservation sera automatiquement annulée dans les 30 minutes qui suivent le début de la réservation. Cette mesure permet d'éviter d'avoir des places réservées qui ne seraient finalement pas occupées.)

¹⁵ Configurer votre iPhone/iPad (Apple Mail) https://my.segi.uliege.be/cms/c_16113107/fr/mysegi-mail-ios-config-boite-exchange-uliege ; Configurer votre smartphone Android (application gmail) https://my.segi.uliege.be/cms/c_16113108/fr/mysegi-mail-android-config-boite-exchange-uliege-dans-gmail ; Configurer Outlook Mobile sur iOS ou Android https://my.segi.uliege.be/cms/c_16123704/fr/mysegi-mail-outlook-mobile-config-boite-exchange-uliege



Graphique 11 : Aspect pratique de la validation par code

Questions si les réponses « plutôt contraignant » ou « inutilement contraignant » ont été choisies : Pour quelle(s) raison(s) trouvez-vous que la validation est plutôt contraignante / inutilement contraignante ? (Plusieurs choix possibles)

	plutôt contraignante	inutilement contraignante	total
Le processus est plutôt compliqué.	9	4	13
J'oublie parfois de valider ma présence.	109	32	141
Je perds parfois le code de validation.	24	9	33
Les consignes ne sont pas claires.	2	3	5
Des codes QR sont parfois manquants sur les tables	19	7	26
Autre (à préciser dans les commentaires)	15	4	19

Tableau 3 : Raisons pour lesquelles la validation est contraignante

Sur les 157 répondants (41,9%) qui estiment que la validation est un système plutôt contraignant, voire inutilement contraignant, 37 ont laissé un commentaire. Si certains expliquent qu'il leur arrive parfois d'oublier de valider lors réservation à leur arrivée à la bibliothèque, un nombre très important d'utilisateurs signalent que le délai de 30 minutes accordé par le système pour valider une réservation est trop court (passé ce délai, la réservation sera automatiquement annulée par le système) : un examen qui dure plus longtemps que prévu, des bouchons sur la route, un retard dans les transports en commun sont les justifications les plus souvent avancées.

Malheureusement, le délai de grâce laissé au usagers pour validé leur réservation est prédéfini au niveau du système lui-même. L'administrateur a le choix entre 15, 20 et 30 minutes. ULiège Library avait ici déjà privilégié l'option offrant le plus de marge pour les usagers.

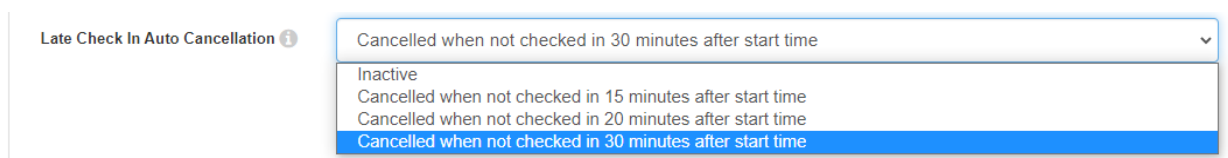


Image 1 : Options possibles pour le délai d'annulation automatique

ULiège Library peut toujours demander auprès de Springshare qu'une marge plus longue (ex. 45 minutes) soit proposée. Rien n'indique à ce stade que le fournisseur accepterait de modifier les options car aucune demande n'a encore été formulée par la communauté des clients. En outre, cela reviendrait à appliquer une règle générale de comportement (45 min. de délai par exemple) pour régler des cas particuliers (bouchon, retard non prévu, etc.). On pourrait par contre sensibiliser les étudiants à ne pas hésiter à contacter la bibliothèque par téléphone afin que les collègues de l'accueil valident la réservation en mode gestionnaire. Il faudrait alors le préciser dans le mail de confirmation et y afficher le numéro de téléphone de l'accueil.

Malgré l'aspect contraignant de la validation, plusieurs répondants reconnaissent que cela permet de récupérer des places réservées par des étudiants qui ne sont finalement pas venus en bibliothèque.

On notera en outre que le système de validation n'empêche pas un étudiant de procéder à celle-ci à distance, sans être physiquement présent en bibliothèque. Certains l'ont bien compris et valident leur réservation dans les délais, mais bien avant d'arriver sur place. La communauté des utilisateurs de LibCal Seats a été interrogée à ce sujet à l'été dernier¹⁶ pour voir s'il était possible de configurer le système pour limiter ce cas de figure, mais il n'existe pas de solution praticable pour l'ULiège¹⁷.

Question : Avez-vous des suggestions d'amélioration ?

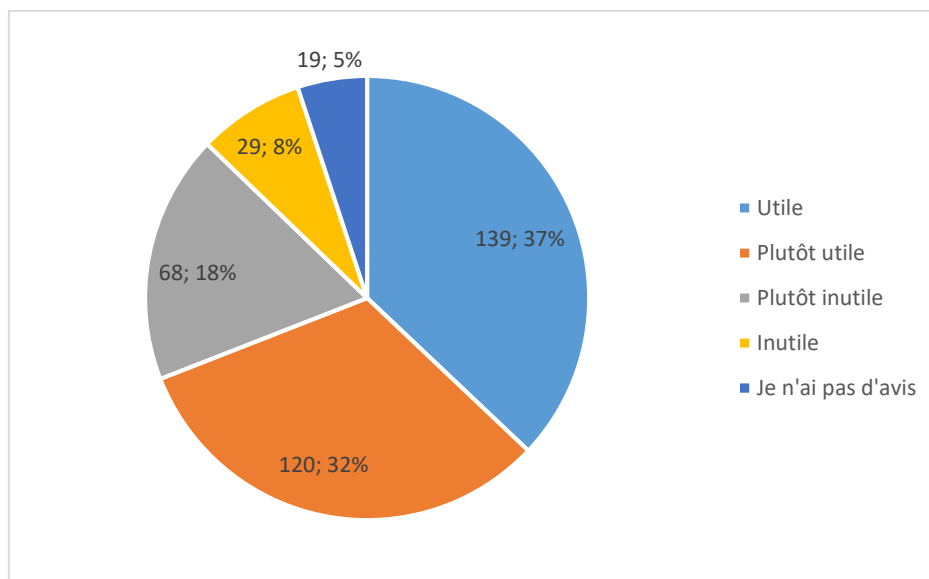
Parmi les 21 commentaires reçus à cette question, plusieurs répondants suggèrent de permettre une réservation sur la journée entière, ce qui limiterait le nombre d'opérations de réservation ainsi que le nombre d'emails et faciliterait les procédures de réservation et de validation.

On retrouve aussi, parmi les recommandations, le fait de disposer d'une interface plus ergonomique sur les smartphones et le fait de rendre impératif la validation réellement sur place, et non à distance.

¹⁶ Preventing unoccupied seats (<https://lounge.springshare.com/discussion/comment/2544>), juillet 2022

¹⁷ Sauf à vouloir ne pas autoriser le *check-in* par les usagers eux-mêmes et laisser seuls les collègues gestionnaires à l'accueil capables d'effectuer le *check-in*. Cette solution n'a jamais été privilégiée chez nous pour ne pas accroître la charge de travail des agents ni risquer de créer des files.

Question : Dans quelle mesure trouvez-vous utile de recevoir un mail de rappel 24 heures avant le début de votre réservation ?



Graphique 12 : Utilité du mail automatique de rappel

Sur les 375 répondants, 259 (71,0%) estiment que recevoir un mail de rappel 24 heures avant le début de la réservation est utile ou plutôt utile.

Plus de 50 commentaires ont été soumis par les 97 personnes qui estiment ce mail de rappel inutile ou plutôt inutile. Parmi les explications les plus souvent formulées, on retrouve :

- le fait que dans le cas de la réservation de place, cela se fait généralement quelques jours à l'avance et que les étudiants renseignent dans leur planning quand ils vont travailler en bibliothèque. Le calendrier électronique pouvant aussi générer un rappel, cela peut faire pas mal de rappels pour un seul et même événement, en particulier s'il y a plus d'une réservation sur la même journée :
- le fait que les étudiants estiment recevoir déjà beaucoup de courriers électroniques et que leur boîte e-mail est surchargée ;
- le fait que ce n'est pas écologique, en particulier si on n'estime pas ce service d'une grande nécessité.

Quelques exemples :

« Lorsque je réserve une place en bibliothèque, je ne l'oublie pas et je n'ai donc pas besoin d'un mail de rappel. »

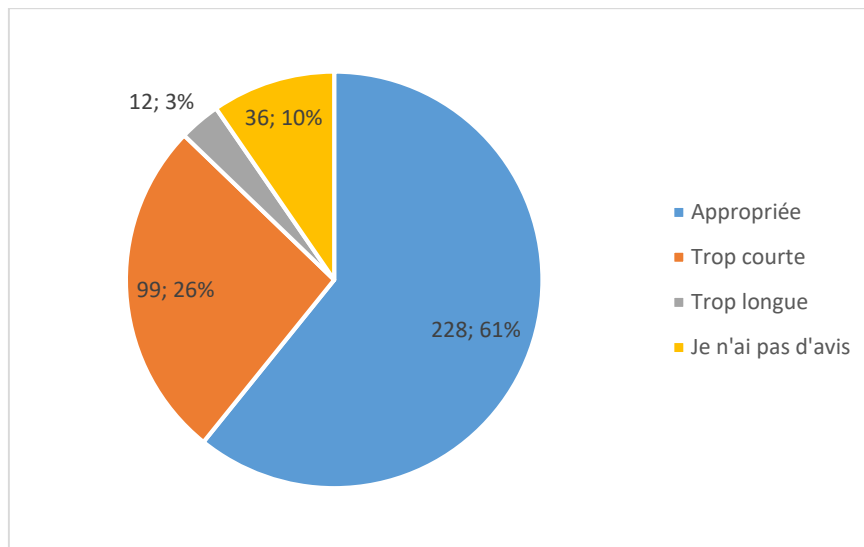
« Ma réservation étant faite par moi-même, c'est déjà encodé via le mail de confirmation. »

« Utile pour la réservation des salles, mais inutile pour les place car la réservation est souvent récente (moins de 48h avant). »

« Cela encombre la boîte mail, sans aucun intérêt car la plupart des gens réservent moins de 24h, la veille, du jour où ils se rendent à la bibliothèque. »

« Avec le mail de confirmation, pas besoin d'un second rappel. Ce sont des mails inutiles et peu écologiques. »

Question : La longueur maximale d'une même plage de réservation pour une place de travail est de 10 heures (si vous souhaitez rester plus longtemps, il faut créer une deuxième plage). Comment trouvez-vous cette durée maximale ?



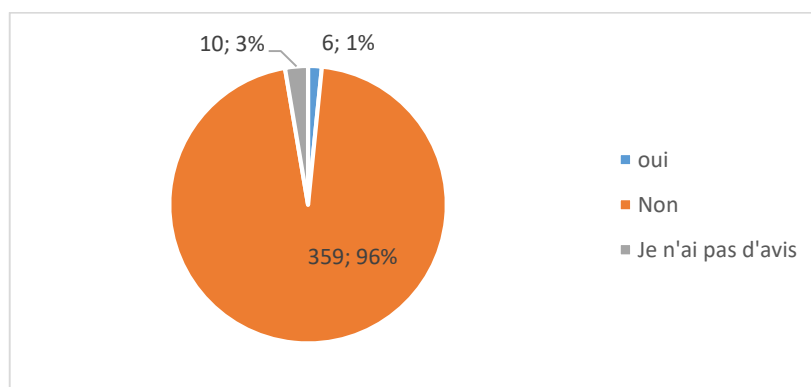
Graphique 13 : Durée maximale d'une plage de réservation

Une large majorité des répondants estiment la durée maximale d'une plage de réservation appropriée.

Un peu plus de 40 commentaires ont été soumis pour cette question. Dans plus de la moitié des cas (23), les usagers demandent très explicitement à ce que la durée maximale d'une plage de réservation puisse correspondre aux heures d'ouverture de l'implantation. Ainsi, la procédure de réservation s'en retrouverait simplifiée, ils ne devraient pas introduire deux demandes s'ils souhaitent rester plus de 10 heures, reçoivent moins de mails et ne risquent pas d'oublier de valider leur second créneau de réservation.

Quelques usagers mettent également en avant le fait qu'on ne reste pas nécessairement pour la totalité de sa réservation, ce qui va dans le sens d'une meilleure communication quant à la fonctionnalité de *check-out* (cf. supra) afin de permettre aux étudiants libérer les places devenant inoccupées.

Question : Il n'existe pas de limite hebdomadaire (vous pouvez réserver une place tous les jours si vous le souhaitez). Trouvez-vous qu'il faudrait instaurer un nombre maximum de réservations hebdomadaires par personne ?



Graphique 14 : Besoin d'instauration d'une limite hebdomadaire

Parmi les 44 commentaires introduits, plusieurs précisent que tous les étudiants n'ont pas le loisir de travailler ou d'étudier chez eux dans de bonnes conditions et que la bibliothèque constitue parfois l'un des seuls endroits calmes auxquels ils peuvent accéder. Introduire une limite hebdomadaire reviendrait donc à les pénaliser.

Exemples de commentaires :

« Je n'ai pas de wifi chez moi depuis les inondations, la bibliothèque est ma seule option au calme. »

« Certaines personnes ne possèdent que ces différents lieux pour étudier dans de bonnes conditions (maison/kot bruyant). Dès lors limiter le nombre de réservations, c'est les priver d'une étude concluante. »

« Certaines personnes ont besoin d'être dans une bibliothèque à cause de conditions difficiles à leur domicile. Je ne pense pas que ce soit une bonne chose. »

« Non, il m'arrive en période d'exams d'étudier au minimum 10h par jour, tous les jours de la semaine. Donc cette limite me perturberait dans mon planning de travail. »

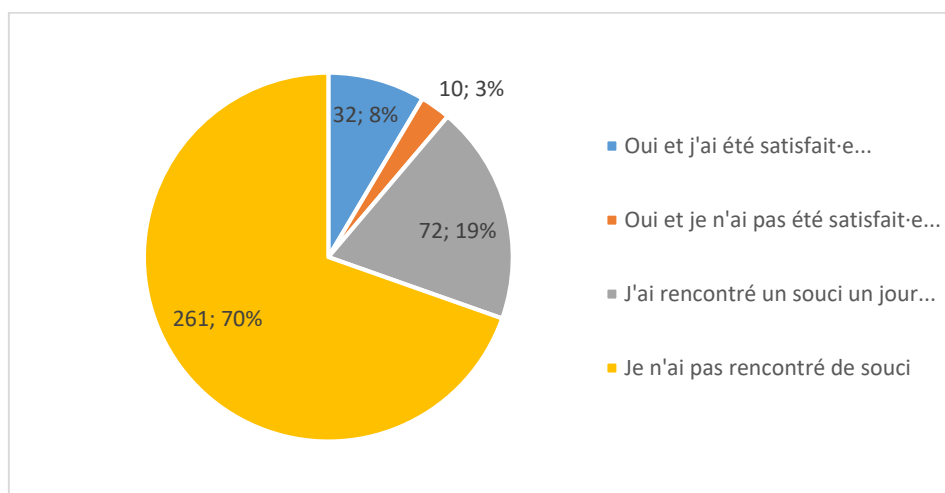
« J'ai besoin de travailler tous les jours à la bibliothèque. Si on me restreint l'accès, c'est fort contraignant. Ça handicaperait beaucoup de personnes. »

Parmi les quelques répondants en faveur d'une limite hebdomadaire, la justification avancée tourne au tour du fait que cela permet un certain équilibre entre les étudiants en évitant que ce soit toujours les mêmes qui réservent.

Question : Si vous avez un jour rencontré des soucis avec une réservation, avez-vous reçu de l'aide ou des explications d'un de nos collaborateurs ?

Les quatre réponses proposées étaient :

- Oui et j'ai été satisfait-e de l'aide reçue.
- Oui et je n'ai pas été satisfait-e de l'aide reçue.
- J'ai rencontré un souci un jour, mais je n'ai pas demandé d'aide.
- Je n'ai pas rencontré de souci.



Graphique 15 : Difficultés rencontrées

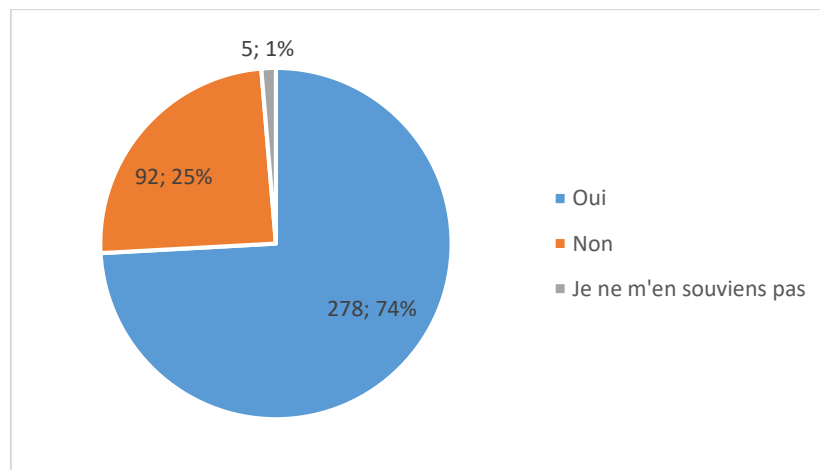
Parmi les 14 commentaires introduits, trois points sont signalés à plusieurs reprises :

- le mail avec le code de confirmation n'a pas été reçu (dans certains cas, le rappel a donc pu s'avérer utile) ;
- la place réservée était déjà occupée par quelqu'un d'autre et qu'il est parfois difficile de faire respecter son droit ;
- aucune prise de courant à proximité, contrairement à ce qui était annoncé.

Concernant les deux premiers commentaires, une meilleure communication auprès des étudiants pourrait s'avérer utile : on devrait sans doute les inviter à ne pas hésiter de s'adresser aux collègues de l'accueil qui sont à même de solutionner ces types de problème.

En ce qui concerne l'absence de prises de courant, une vérification par les collègues des implantations s'impose peut-être afin que ne soient marquées comme équipées d'une prise que les places situées dans un rayon raisonnable (par exemple à moins de 1,5 m.).

Question : Vous est-il déjà arrivé de constater que la place que vous aviez réservée était en fait occupée par une autre personne ?

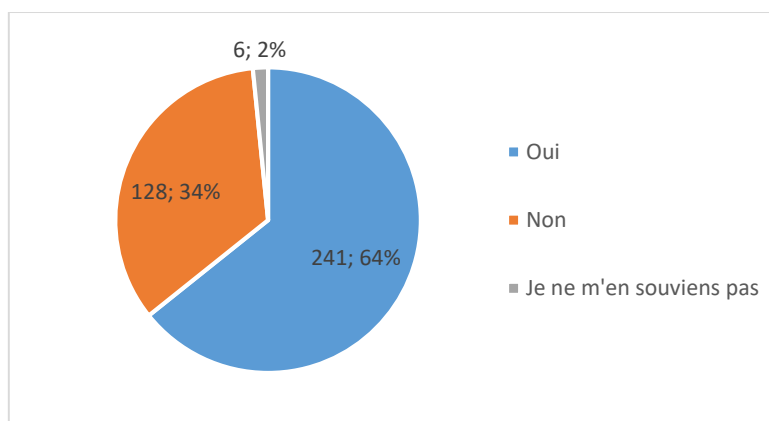


Graphique 16 : Place réservée, mais dans les faits occupée par quelqu'un d'autre

Le nombre de cas où une place est effectivement occupée par quelqu'un d'autre est particulièrement élevé et une meilleure communication auprès des étudiants s'impose sans doute.

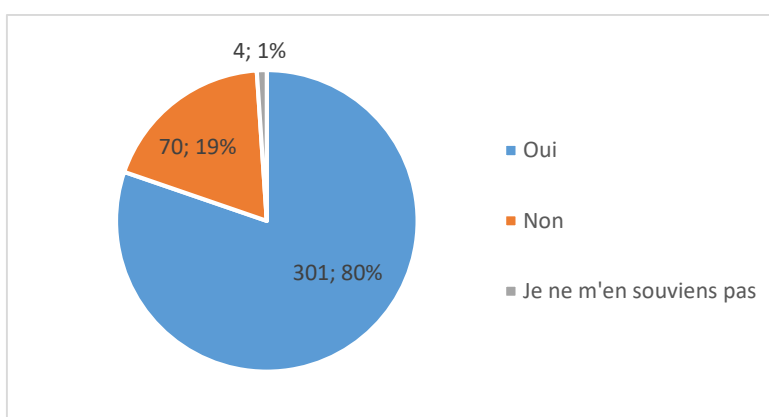
Par rapport aux lieux, on ne remarque pas de différence significative entre les sites de la Salle de lecture du 20-Août et de Santé-CHU.

Question : Vous est-il arrivé de ne finalement pas occuper une place que vous aviez réservée ?



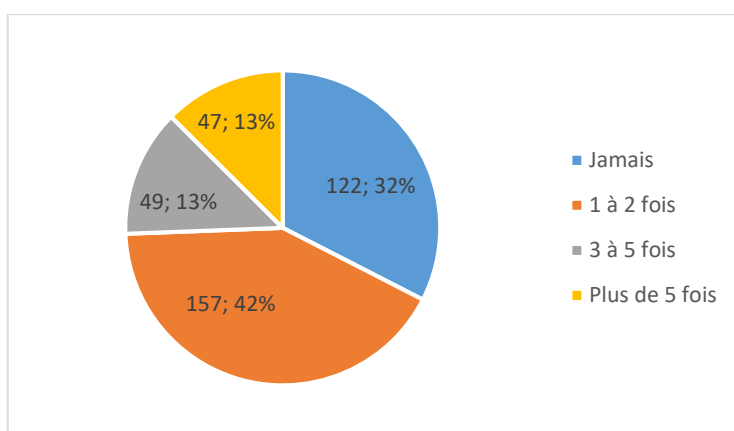
Graphique 17 : Occupation d'une autre place

Question : Vous est-il arrivé d'annuler une de vos réservations ?



Graphique 18 : Annulation d'une réservation

Question : Vous est-il arrivé de ne pas pouvoir réserver une place parce que toutes les autres étaient déjà réservées ?



Graphique 19 : Impossibilité de réserver par manque de place

Conclusions et recommandations

Globalement, la possibilité de réserver une place en bibliothèque en période de forte affluence est largement appréciée par les utilisateurs (certitude de trouver une place, éviter de se déplacer pour rien, moins de stress...). Des réponses et nombreux commentaires soumis, il a en outre été possible de tirer des conclusions et plusieurs recommandations en vue d'améliorer le service. Celles-ci ont été présentées au Comité de direction de ULiège Library lors de sa réunion d'octobre 2022. Des actions et mesures ont alors été décidées. Celles-ci seront concrétisées pour début décembre 2022.

	Conclusions / recommandations	Actions / décisions
1	Plus d'une centaine de répondants estiment que l'implantation Léon Graulich devrait offrir un service similaire à la Salle de lecture du 20-Août et Santé-CHU. En août 2022, l'implantation Léon Graulich avait anticipé cette demande et le service sera à nouveau proposé à partir de début décembre 2022. Pour certaines implantations plus petites des campus du 20-Août et du Sart Tilman, il existe une faible demande ¹⁸ .	Pas d'ouverture du service Book it pour les plus petites implantations à ce stade.
2	Une petite majorité des usagers est en faveur de règles de réservation identiques dans toutes les implantations en ce qui concerne les places.	Uniformisation maximale des règles et de la configuration.
3	L'instauration d'une obligation de réservation durant d'autres périodes que le blocus et les examens n'est pas souhaitée.	Pas d'extension des périodes avec obligation de réservation, mais attention accordée à parfois offrir le service de réservation plus tôt dans le quadrimestre.
4	L'instauration d'une limite de réservation hebdomadaire n'est pas souhaitée.	Pas de limite hebdomadaire instaurée.
5	La présentation des espaces et places proposées en bibliothèque mériterait d'être améliorée. ULiège Library pourrait par exemple agir sur les éléments suivants : <ol style="list-style-type: none"> augmentation des affiches et plans en bibliothèque ; amélioration de l'accès aux plans sur Book it ; ajout d'un lien vers les plans dans les e-mails de confirmation de réservation ; investiguer si le module complémentaire <i>Interactive Map</i> de LibCal pourrait apporter plus de confort et de services aux usagers. 	<ul style="list-style-type: none"> Augmentation des affiches sur les sites. Amélioration de la visibilité des plans sur Book it et dans les emails. Analyse du module <i>Interactive Map</i>.

¹⁸ Signalons que compte tenu du fait que seules les personnes ayant effectué une réservation en mai-juin en Salle de lecture et en Santé-CHU ont été sollicitées dans le cadre de cette enquête, nous ne disposons donc pas d'informations significatives relatives à tous les sites, à plus forte raison pour les campus de Gembloux et d'Arlon.

6	La mauvaise compatibilité sur support mobile de certains éléments de LibCal Seats, en particulier la grille de sélection des plages horaires à réserver et la navigation dans celle-ci, est dénoncée et regrettée à juste titre par plusieurs usagers. La communauté internationale des utilisateurs est ici en attente d'une amélioration importante et Springshare en est bien conscient. Malheureusement, aucune concrétisation ou nouveau développement n'est encore annoncé.	ULiège Library continuera à faire pression et à interroger régulièrement le prestataire sur ses promesses et les avancées en la matière.
7	Si l'extension de la durée maximale d'une plage de réservation de 4 à 10 heures a été appréciée par beaucoup, plusieurs usagers regrettent qu'il ne soit pas possible de réserver pour la journée entière. Autoriser une réservation sur la journée ne demanderait de la part des étudiants qu'une seule action de réservation et de validation par journée (processus plus simple, gain de temps, moins de risque d'oubli de valider, moins d'e-mails).	La possibilité de réserver une place pour la journée entière sera configurée.
8	Tout particulièrement en cas d'augmentation de la durée d'une plage maximale, il conviendrait de sensibiliser les usagers qui quittent la bibliothèque (beaucoup) plus tôt que prévu à la nécessité de le marquer dans le système via l'option <i>check-out</i> . Ils libèreraient ainsi leur place pour le reste de la journée et d'autres usagers pourraient la réserver. La sensibilisation pourrait se faire via le mail de confirmation envoyé lors de la réservation et via un affichage approprié à la sortie de la bibliothèque.	La sensibilisation des usagers au <i>check-out</i> devra être augmentée et améliorée (affichage approprié, mention dans le mail de confirmation de réservation).
9	Le code de validation mériterait d'être rendu plus visible dans le mail.	Le code de validation sera rendu plus visible dans le mail (affiché tout en haut).
10	Si le mail de rappel envoyé 24 heures avant le début de la réservation est jugé utile par plus des deux tiers des répondants, on peut aussi s'interroger sur sa réelle nécessité. Nombreux sont les répondants qui signalent qu'ils n'en ont pas besoin, que la réservation est dans leur agenda ou qu'ils ne risquent pas d'oublier de venir à la bibliothèque vu que la réservation d'une place se ne fait pas plusieurs semaines à l'avance. Désactiver ce rappel ferait également sens auprès de ceux qui ont une certaine sensibilité à la sobriété numérique.	Désactivation du rappel automatique pour les sites utilisant la réservation de place. Hors période de forte fréquentation, les rappels seront toujours actifs pour les salles de travail.
11	En cas d'urgence et pour éviter tout retard dans le <i>check-in</i> , on pourrait sensibiliser les étudiants à ne pas hésiter à contacter la bibliothèque par téléphone afin que les collègues de l'accueil valident la réservation pour eux (numéro de téléphone de l'accueil à afficher dans l'e-mail de confirmation).	Sensibiliser les étudiants à ne pas hésiter s'adresser à l'accueil en cas de problème de réservation.

12	Les places marquées comme équipées d'une prise de courant mériteraient d'être vérifiées afin de ne pas donner de faux espoirs ou des renseignements inadéquats. Une distance maximale, commune pour toutes les implantations, entre la prise et la place devrait idéalement être fixée. La configuration dans le système sera adaptée selon les retours du terrain.	N'indiquer dans le système comme équipées d'une prise de courant que les places situées réellement près d'une prise (env. 1 m. maximum de distance).
13	Les étudiants devraient être invités à ne pas hésiter à s'adresser à l'accueil pour signaler tout problème relatif à leur réservation (par exemple si la place réservée est occupée par une autre personne, s'ils ne retrouvent pas le code de validation, etc.).	Sensibiliser les étudiants à ne pas hésiter s'adresser à l'accueil en cas de problème.