

---

---

# App Library Mobile

Implémentation et premiers mois d'utilisation à  
la BULCO et ULiège Library

---

---

# Agenda

- Pour quoi faire
- Implémentation
- Résultats
- Premiers mois d'utilisation
- Conclusions

# Pour quoi faire

# Objectifs

- Proposer **un service innovant** qui améliore la visibilité de la bibliothèque et de ses services
  - accès au catalogue
  - réservations diverses
  - formations
  - infos pratiques
- Toucher notre public via **un support de communication qui leur est familier** : le smartphone ou la tablette
- Répondre à une demande accrue du public pour **les services en ligne**
- En réexploitant un maximum de l'existant (**intégrations** avec sites web et plates-formes de la BU)
- Être opérationnel
  - Bulco : à la rentrée 2021/2022
  - ULiège Library : au début du Q2 2022

# Implémentation

# Calendrier

## Bulco :

- 25 mai 2021 : Réunion de lancement
- 1<sup>er</sup> septembre 2021 : Passage en production

Durée du projet de 9 semaines



Calendrier respecté

## ULiège Library

- 11 octobre 2021 : Réunion de lancement
  - + 2e kick-off ?
  - + changement de chef de projet ExL
- Mi-déc. 2021 : “fin de projet” pour ExL
- 14 février 2022 : Passage en production

Durée du projet de 11/19 semaines



Calendrier explosé

- par la volonté de l'ULiège

# Calendrier standard d'Ex Libris



# Composition des équipes projet

## Bulco

- Chef de projet Ex Libris : **Jeannot Ouellet** épaulé par **Rémy Marceron**, Directeur des pré-ventes
- Comité de pilotage : 6 personnes :
  - Directeur
  - Responsable de l'informatique documentaire
  - Administrateur Alma/Primo
  - 3 chargés de Communication
- Beta testeurs : collègues volontaires, moniteurs-étudiants

## ULiège Library

- Chef de projet ExL : **Eyal Kojicaro** (Israël), remplacé par **Clare Decena** (Australie)
- Comité de pilotage : 4 personnes
  - Directeur
  - Responsable des systèmes
  - Responsable des services aux usagers
  - Responsable communication
- Beta testeurs : collègues volontaires (BU et non-BU), étudiants

# Principales étapes du projet

## Bulco

- 25 mai 2021 : Réunion de lancement et ouverture du Basecamp
- 27 mai : 1ère maquette de l'app mobile BULCO
- 31 mai : Réunion sur le remplissage du Library Mobile Configuration Form et des fichiers « Positions templates » et « Events templates »
- 4 juin : Accès à l'App Manager
- 15 juin au 7 juillet : Plusieurs séances de formation animées par Rémy Marceron (7 heures au total)
- 23 juillet : transfert au service Support d'Ex Libris
- 1er septembre : Go live + communication

# Principales étapes du projet

## ULiège Library

- 11 octobre 2021 : Réunion de lancement et ouverture du Basecamp
- Octobre 2021: Vidéos en ligne et lecture de la doc (pas de séances de formation données par ExL)
- 24 octobre 2021 : Envoi du Library Mobile Configuration Form
  - + libellés pour les 2 profils (FRE et ENG)
  - pas de Events template -> flux RSS de LibCal
- Début novembre 2021 : Positions template
- 15 novembre 2021 : Accès à App Manager
- Mi-novembre > mi-décembre 2021 : importants changements dans l'agencement et le contenu des tuiles, le layout (parfois déconstruction du Configuration Form)
- Phasage pour un Go Live soft :
  - 13 décembre 2021 : **go-live I** avec volontaires beta testeurs
  - 17 janvier 2022 : **go-live II** au sein de tout le personnel ULiège Library
  - 14 février 2022 : **go-live officiel** + communication

# Library Mobile Configuration Form

Field	Mandatory / Optional	Value	Example	Additional Info
Theme	Optional		Simple Theme / Icons Theme	<a href="#">Library Mobile App Visuals Template</a>
Layout	Optional		Individual Tiles / Full Row Tiles	
Icon Color	Optional		#071D49	
Text Color	Optional		#071D49	
App header Image	Optional			This is the image that is used in the colored header bar on the Responsive Web Page for your app. This image should be transparent otherwise the background color may clash with the header bar color.Format: png 339x73 (Max: 15k)  iPad Graphic Header Portrait: Transparent 1536x88 (Max: 100k)  Landscape: Transparent 2048x88 (Max:100k)*  iPhone Graphic Header Transparent 640x88 (Max: 100k)
App logo - Web	Optional			Format: png 1024 x 1024
Special requests / comments	Optional			

Tile Name	Mandatory / Optional	Enable ?	Additional Info	Documentation
Banner	Optional		Banners are displayed on the homepage of the app. Where there are multiple banners, they will rotate. Banners can be linked to content within the app or an external URL.	<a href="#">Banners tile</a>

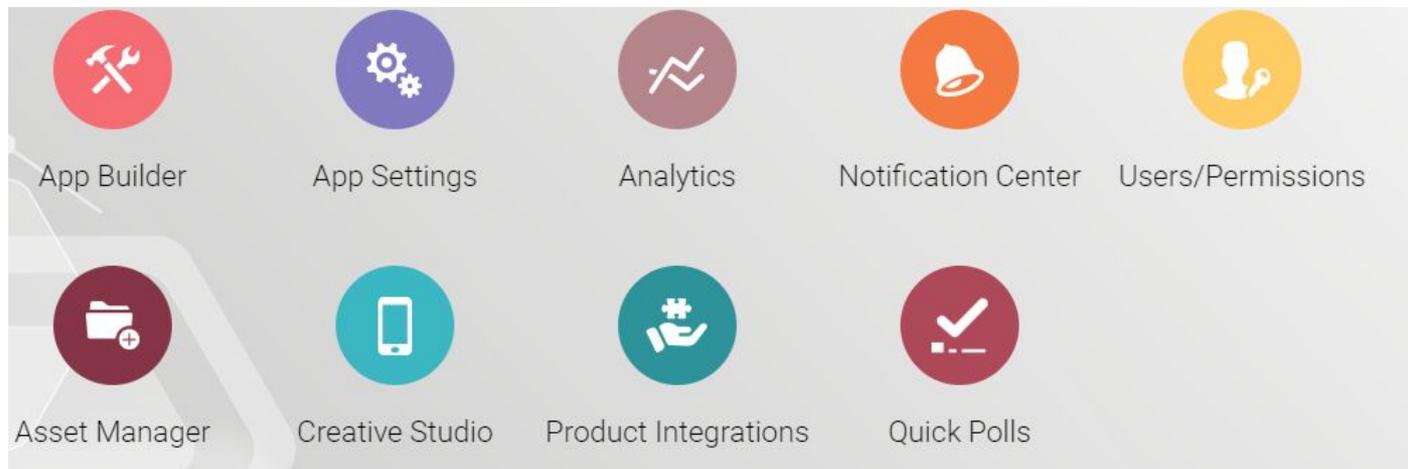
- App Home
- Authentication
- Product Integration
- Static Content

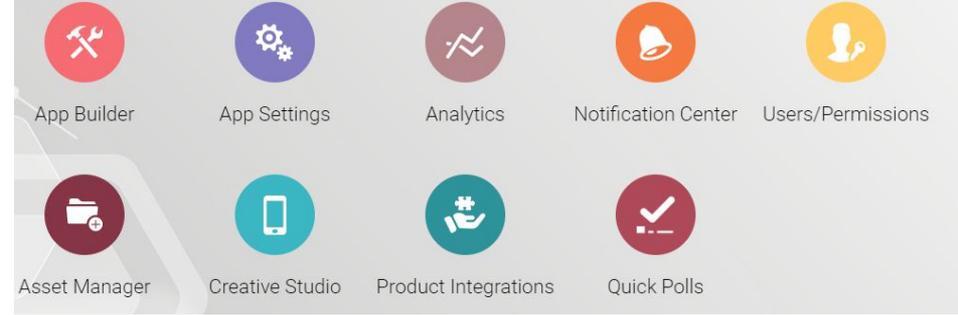
Pas toujours facile de se projeter dans l'app au tout début...

# App Manager

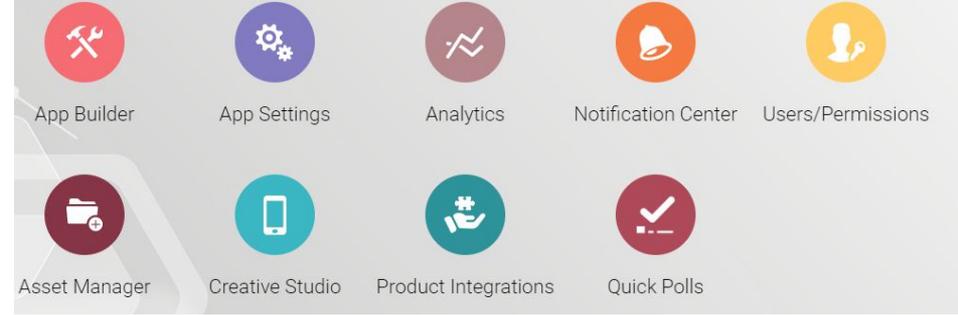
Outil qui permet de configurer l'application Library Mobile

Les différentes fonctionnalités :





- **App Builder** : Fournit une interface pour gérer l'apparence de l'application, ainsi que le déploiement de services et de vignettes sur l'écran d'accueil.
- **App Settings** : Interface qui permet de configurer les paramètres généraux de l'application, gérer les profils et les rôles, configurer des cartes et des positions, publier du contenu, configurer les commentaires, etc.
- **Analytics** : Redirige vers la plate-forme Oracle Analytics où l'on peut consulter et modifier une gamme de rapports d'informations concernant les données d'utilisation.
- **Notification Center** : Interface qui permet l'envoi des notifications d'application à des individus ou à des groupes d'utilisateurs, de voir à partir du tableau de bord un aperçu des messages envoyés et le pourcentage d'utilisateurs qui ont lu la notification, de gérer les abonnements aux groupes de notification.
- **Users/Permissions** : Interface qui permet la gestion des comptes admin ou gestionnaires (attribution de privilèges à la carte)



- **Asset Manager** : Fournit une interface pour télécharger et accéder aux images et autres fichiers à utiliser dans l'application, en particulier via App Builder et Creative Studio.
- **Creative Studio** : Outil de création de contenu qui dispose d'une interface intuitive par glisser-déposer et de modèles de contenu pour nous aider à démarrer. Il est possible de créer ses propres modèles
- **Product Integrations (PI)** : Permet de créer et de configurer des intégrations avec des systèmes externes (Primo, Leganto, ID Card, Events...)
- **Quick Polls** : Permet de créer et configurer des sondages rapides, vous pouvez définir des questions et des réponses, le public cible de vos sondages et analyser les résultats agrégés envoyés par vos utilisateurs finaux.

# Formation et documentation

**Product Documentation**  
Access the latest documentation for the campusM App Manager, Attendance, and Creative Studio

**Release Notes**  
Stay informed about the features and capabilities included in campusM

**Training**  
Learn new skills and get certified with our tutorials, recorded training and other materials

**Community Knowledge**  
Learn from other customers' experience, access customer contributed articles and share your own expertise

**Knowledge Articles**  
Answers as provided by our product analysts, to commonly raised questions.

**Product Materials**  
Learn more about our product offerings, and how they can serve your needs

**Implementation**  
Understand methodology and requirements to facilitate successful implementations

**Library Mobile**  
Access the latest documentation for Library Mobile

Learn More

- Terminologie plus technique que Alma et Primo !
- Contexte spécifique Library Mobile n'est pas toujours respecté

## Library Mobile

**Product Documentation**

**Release Notes**

**Implementation Guides and Configuration Forms**

**Product Materials**

**Training**

# Résultats



Primo VE PI

Bannières cliquables

Intégration des flux RSS de MaBULCO et de Facebook



Bannière cliquable  
donnant accès au site de  
la Bulco, au catalogue et  
au service  
Questions/réponses



Agenda culturel



Evènements importés à partir d'un fichier xls

Agenda culturel Done

Affiche Tous Evénements

Inscrite

[Exposition] Boulogne, 40-44



Mars, 2 May 2022 02:00

Bu Boulogne

CONFERENCE

[Exposition] 30 ans de politique inhospitalière sur le littoral dunkerquois : harcelées, expulsées et dispersées. les

filtres

Agenda culturel Done

× Filtrer par Effacer

10 May 2022

24 May 2022

Campus

Calais

Dunkerque

Bulco

Boulogne

Saint-Omer

Type d'évènement

Exposition

Conférence

Atelier

Afficher les événements

< Retour Agenda culturel Done



Inscrite

[Exposition] Boulogne, 40-44

Description

A l'occasion du 77ème anniversaire de l'Armistice du 8 mai 1945, la bibliothèque accueille l'exposition "Boulogne : 40-44", réalisée par le service des Archives municipales en 2005.

Inscrite

Quand et où

Début May 2, 2022

Fin May 16, 2022

Lien

<https://www.bulco.univ-littoral.fr/boulogne-40-44/>

Lieu

Bu Boulogne

Type d'évènement

Exposition

S'inscrire à l'évènement



Contenu créer d'après des modèles proposés dans Creative Studio

# ULiège Library



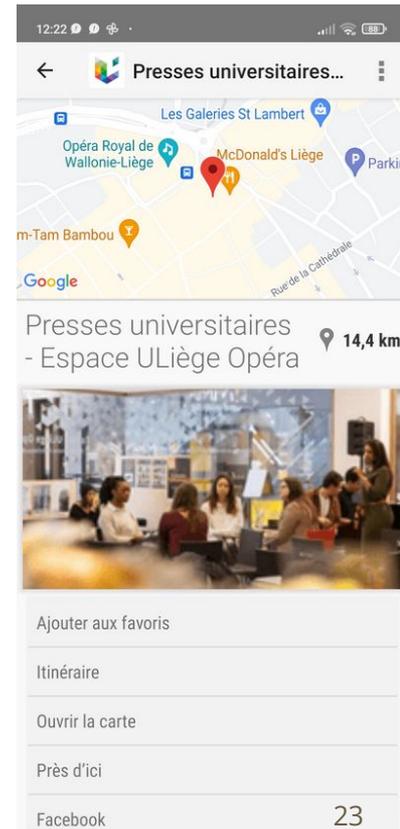
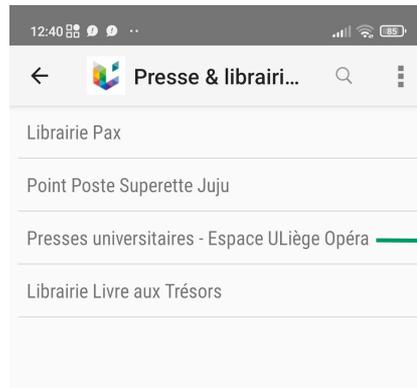
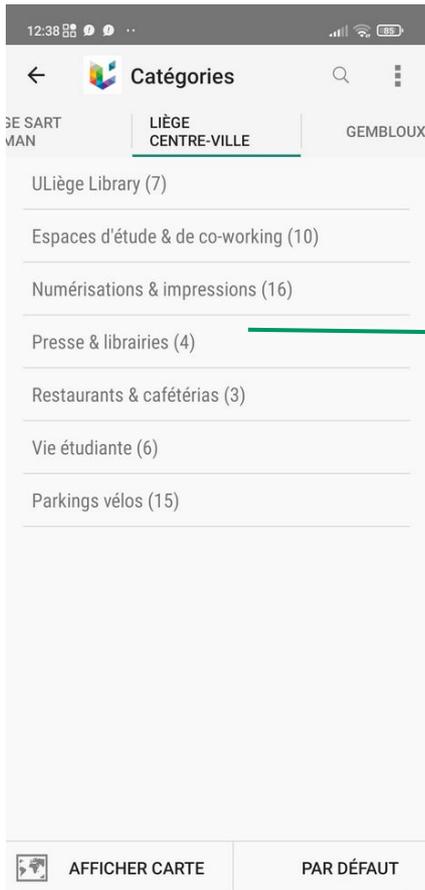
Primo VE PI

ID Card PI

Events PI

Bannières cliquables







Events PI



Simple intégration des flux RSS de LibCal



ID Card PI



Non encore déployé



## VPN F5 ACCESS

Savez-vous que vous pouvez accéder facilement à la plupart de nos ressources électroniques de chez vous, 24h/24, en utilisant le VPN F5 Access ?

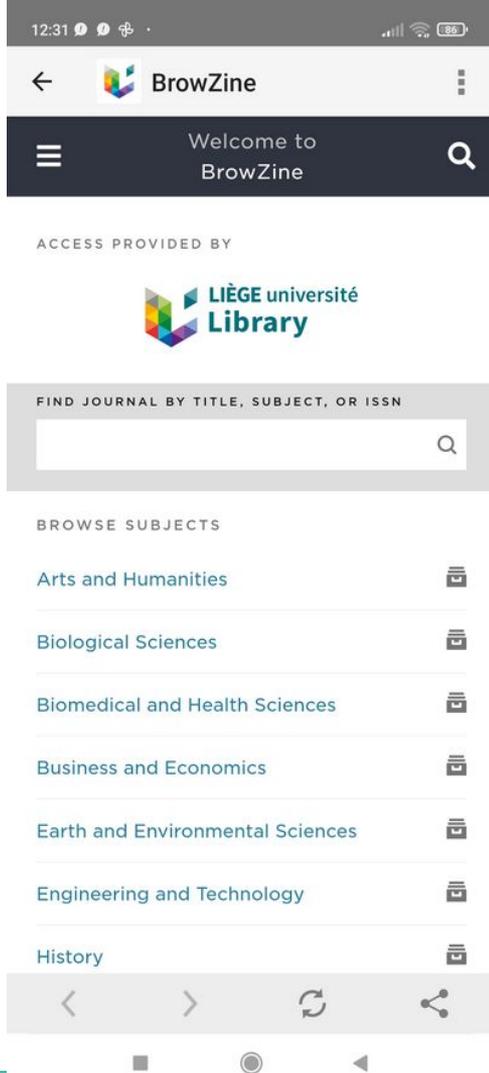
[LANCER LE VPN](#)



### PREMIÈRE UTILISATION ? CONFIGURER LE VPN

- Installez l'application F5 Access :
  - [Google Play Store](#)
  - [App Store](#)
- Lancez l'application F5 Access. Acceptez toutes les demandes d'autorisation de l'application (en particulier, les notifications pour iOS).
- Dans la section "Configurez le serveur" ou "Ajouter nouvelle configuration" :
  - Indiquez un nom à votre configuration : par

Possibilité de lancer une autre app à partir de Library Mobile



# Premiers mois d'utilisation

# Composition des équipes post go-live

## Bulco

- 1 administrateur
- 2 chargés de communication pour la mise à jour hebdomadaire des infos (agenda culturel, programmation ou envoi de notifications...)

## ULiège Library

- 1 administrateur
- “0” pour la communication
  - jusqu’à présent...
  - < restructuration du GT Comm interne

# 1ers retours des collègues et des usagers

## Bulco

### Staff

- Majoritairement convaincus
- Quelques réfractaires à son utilisation → mise en place de formations en présentiel et distanciel

### Étudiants

- Peu de retours excepté des moniteurs étudiants : avis plutôt positif sur la tuile « Carte d'étudiant » et sur l'accès au catalogue

## ULiège Library

### Staff

- Retour positif reçu des motivés
- Indifférence de collègues...

### Étudiants

- Peu de retours reçus, mais du positif :-)
- Passer par un Quick Poll ?

# Expérience Usagers

## Bulco

- Mise en place d'un groupe de travail (Accueil, Communication, Informatique documentaire)
- Étudiants seront interrogés à la rentrée prochaine

Sonder les besoins des utilisateurs pour adapter les services à leurs attentes et valider les choix déjà faits ou proposer de nouvelles orientations



## ULiège Library

*Cadre non encore défini*

ULiège Library et la Bulco ont en projet de travailler ensemble sur ce sujet.

# Communiquer avec les usagers



## (1) Notification Center

- Possibilité d'envoyer facilement des notifications individuelles ou à un groupe, soit immédiatement soit en les planifiant.
- Possibilité de consulter le nombre de notifications envoyées au cours des 30 derniers jours, le nombre de destinataires et le pourcentage de lecture / destinataires

### Inconvénients :

- La constitution d'un groupe d'utilisateurs se fait via un fichier Excel donc non dynamique
- Haut taux de non-lecture (particulièrement si Push non activé chez les usagers)

Notification Source:  Date:  Search in last 30 days:

Type	Date/Time	Notification Title	Recipients	Read	Engage
Individual	April 6, 2022 14:15	<a href="#">Blocus - Bibliothèques et sal</a>	1	1	100%
Group	April 6, 2022 14:22	<a href="#">Blocus - Bibliothèques et sal</a>	1837	204	11%

# Exemples

15:31

Blocus - Bibliothèque...

## Blocus - Bibliothèques et salles d'étude

MERCREDI, 06 AVRIL 2022 14:22

Chers étudiants,

Du 4 au 16 avril et du 21 mai au 24 juin, la bibliothèque passe en "période blocus" :

- L'étude en bibliothèque est réservée aux membres de l'ULiège et du CHU.
- Les trois plus grandes implantations (Santé-CHU ; Salle de lecture du 20-Août et Léon Graulich) ouvrent avec leurs horaires maximaux.
- Les horaires des autres implantations restent identiques, avec fermeture du 11 au 17 avril.

Plus d'info : [Horaires et localisations](#)

Des espaces d'études supplémentaires sont disponibles certaines semaines, certains sont ouverts en soirée ainsi que le samedi.

Plus d'info : [Espaces d'étude, de détente et de co-working à l'ULiège](#)

Besoin d'aide ? Aidez-vous de la fonctionnalité "Cartes et Plans" de l'app pour localiser ces espaces d'étude.

Nous vous souhaitons un excellent blocus !

L'équipe d'ULiège Library

Free 4G 15:00 54 %

Retour [Ouvertures Vacances Print...

vendredi 8 avril 2022 à 09:27

### [Ouvertures Vacances Printanières 🌸]

🔑 Vos BU de Boulogne & Dunkerque restent ouvertes pendant les vacances de Pâques (sauf le 18/04)

Notez que la **BU de Boulogne ouvrira à 9h** au lieu de 8h, le **jeudi 14/04** et le **vendredi 15/04**

Accueil Organiser Paramètres Alertes Rechercher

# Communiquer avec les usagers

## (2) BCC Notifications

- Alma peut exporter des lettres envoyées par e-mail vers Library Mobile : lettre de courtoisie, lettre de rappel, lettre de mise à disposition des réservations...
- La bibliothèque choisit les lettres qu'elle veut adresser sur l'app aussi.
- L'application utilise ces mails pour envoyer une notification push à l'utilisateur.

# Exemple



*Cela peut être aussi une belle opportunité de revoir ses lettres Alma pour les rendre plus mobile friendly...*

# Communiquer avec les usagers

## (3) Quick Polls

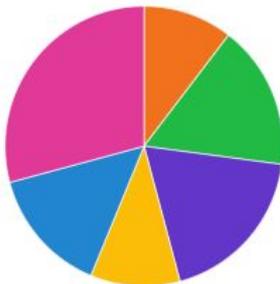
- Susciter de l'intérêt ou prendre le pouls des usagers sur une thématique
- Participatif -> réactif (possibilité de réaction de la BU)
- Anonyme ou non
- Durée de participation aux sondages configurable
- Accès à l'historique des réponses aux sondages par l'utilisateur

# Exemple

## Utilisez-vous le VPN F5 Access sur votre smartphone ou tablette ?

Export Poll Results

- Oui, je l'utilise assez souvent, dès que j'en ai besoin. **5/48 (10%)**
- Oui, je l'utilise parfois (quand j'en ai besoin ou quand j'y pense). **8/48 (17%)**
- Je ne savais pas que je pouvais utiliser le VPN F5 Access avec mon appareil mobile. **9/48 (19%)**
- Non, je n'en ai jamais besoin avec mon appareil mobile. **5/48 (10%)**
- Non, je n'en ai pas vraiment besoin avec mon appareil mobile. **7/48 (15%)**
- Euh, je ne sais pas ce qu'est le VPN F5 Access ni à quoi il sert exactement... **14/48 (29%)**



Possibilité pour la BU de déterminer une stratégie de réponse et de mieux communiquer...

# Communiquer auprès des usagers

- Fourniture d'un kit de communication créé par Hadas Tayeb, responsable marketing de CampusM, composé d'un marque-page, de trois affiches et d'une brochure triptyque



**maBULCO**

METTEZ TOUTE LA BIBLIOTHÈQUE DANS VOTRE POCHE.

TÉLÉCHARGEZ L'APPLI MOBILE **MaBulco** DÈS AUJOURD'HUI !

ANDROID IOS

QR codes for Android and iOS

The image shows a smartphone displaying the MaBULCO app interface with various icons for library services.

- Publications régulières sur Facebook et Instagram
- Vidéo de démo sur MaBULCO



**maBULCO**

**OÙ AVEZ-VOUS LAISSÉ VOTRE CARTE DE BIBLIOTHÈQUE ?**

Elle se trouve juste ici dans votre téléphone, avec les informations de votre compte.

Désormais, tout ce dont vous avez besoin pour accéder aux ressources de la bibliothèque se trouve au bout de vos doigts.

**CONNECTONS-NOUS**

Vous pouvez joindre un bibliothécaire BULCO via le chat UBIB de l'application MaBULCO.

DU LUNDI AU VENDREDI DE 8H À 18H

**EMPORTEZ LA BIBLIOTHÈQUE AVEC VOUS PARTOUT OÙ VOUS ALLEZ.**

LA BULCO DEVIENT MOBILE.

Téléchargez l'application MaBULCO dès aujourd'hui

ANDROID IOS

QR codes for Android and iOS

The image shows a smartphone displaying the MaBULCO app interface with various icons for library services.



**ACCÉDEZ AUX RESSOURCES DE LA BIBLIOTHÈQUE À TOUT INSTANT.**

Félicitations ! Vous pouvez désormais accéder aux ressources de la bibliothèque telles que :

- nos services
- notre catalogue Calypso
- nos actualités

Et bien plus encore via votre smartphone, tablette et ordinateur.

**DÉCOUVREZ LES ÉVÉNEMENTS DE VOTRE BIBLIOTHÈQUE.**

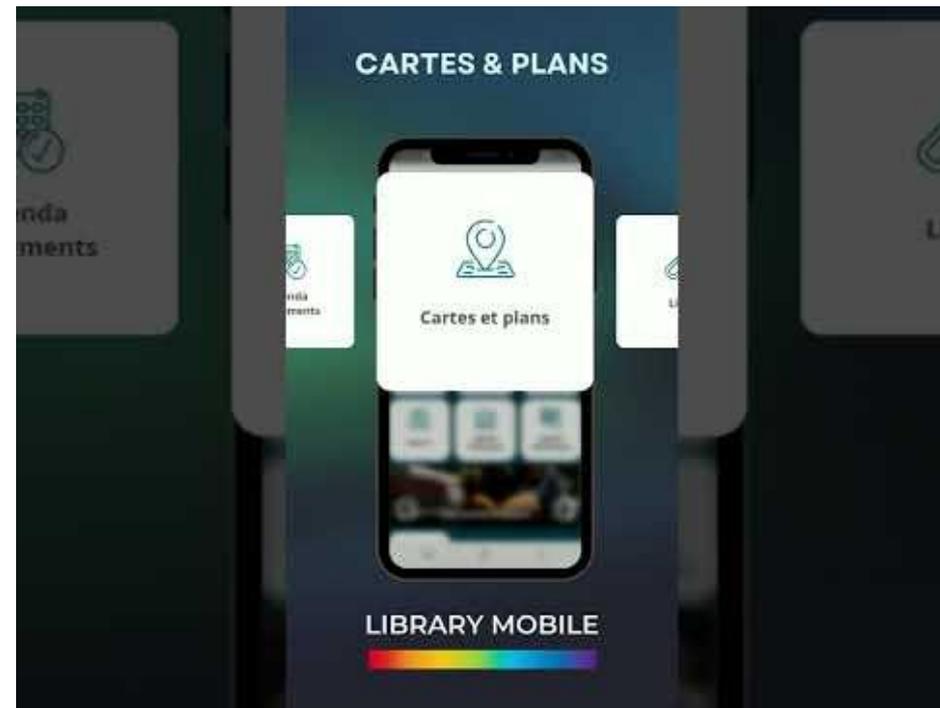
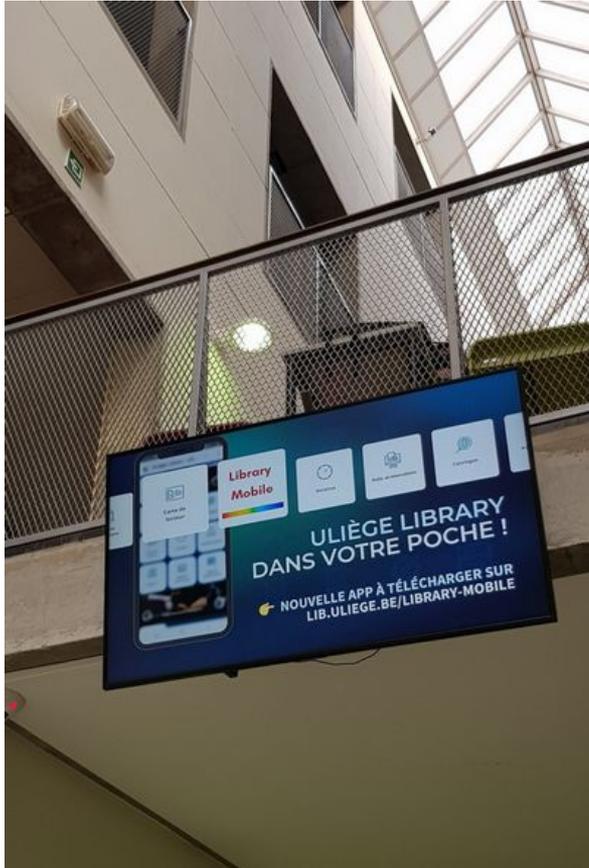
Simple, rapide, efficace : recherchez et sélectionnez les événements à suivre.

**VOTRE OPINION NOUS INTÉRESSE.**

Répondez à nos sondages pour nous permettre d'améliorer la qualité de nos services.

The image shows a smartphone displaying the MaBULCO app interface with various icons for library services.

Écrans à la BU et dans les espaces communs de l'Université



Réseaux sociaux

Site de la BU : <https://lib.uliege.be/library-mobile>

# Quoi de neuf ?

- Notes de version publiées mensuellement : nouveautés et problèmes résolus
- Newsletters trimestrielle envoyée par mail (1er numéro avril 2022)
- Canal Slack (peu promu par ExL!)
- Liste de discussion [campusM@exlibrisusers.org](mailto:campusM@exlibrisusers.org)

# Incidents : suivi et résolution

- Les incidents sont signalés sur le centre d'assistance (Salesforce) dès la fin du projet.
- Les réponses sont uniquement en anglais.
- Équipe resserrée de répondants (3 personnes)
- Tickets pris en charge et résolus rapidement, excepté s'ils partent en "Pending Development"
- Important de signaler sur quel type d'appareil et sur quel système d'exploitation (IOS ou Android) se produisent les dysfonctionnements.

# Problèmes (locaux) rencontrés

- Carte de lecteur (ID Card PI): la taille du code barre sur certains appareils est trop large
- Agenda (Events PI) : les dates et heures apparaissent sous format américain
- Les “notification push” ne s’affichent pas sur l’écran d’accueil du téléphone, il faut ouvrir l’application pour les visualiser, voire se déconnecter/reconnecter
- Catalogue (Primo VE PI) : Impossible de télécharger des pdf ou d’autres types de documents (visualisation OK)

# Analytics

- Statistiques détaillées dans Oracle Analytics : nombre de téléchargements, nombre de vues par page, nombre d'utilisateurs actifs...
- Dashboard assez complet proposé par défaut

Profile (All Column Values) ▼

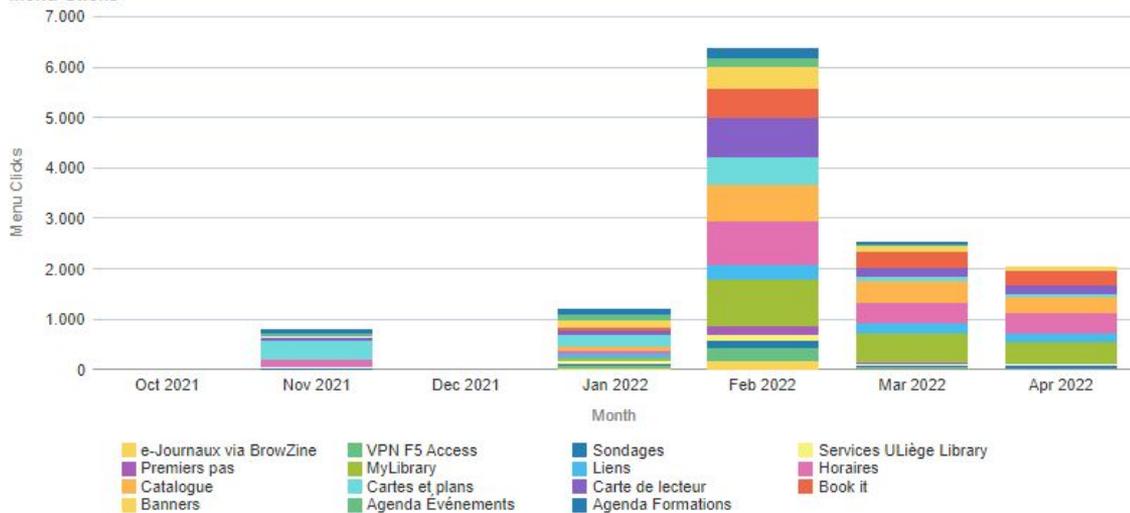
Apply

Reset ▼

## Home Page Usage, ULiège Library - Liège Université

Top 15 Menus by Menu Clicks

### Menu Clicks



Month Apr 2022 ▼

Français

Menu	Menu Clicks ▲▼
MyLibrary	421
Horaires	407
Book it	309
Catalogue	302
Liens	179
Carte de lecteur	150
Banners	83
Cartes et plans	63
Sondages	52
VPN F5 Access	28
Agenda Formations	21
Services ULiège Library	20
Agenda Événements	19
Premiers pas	14
e-Journaux via BrowZine	13
<b>Grand Total</b>	<b>2.122</b>

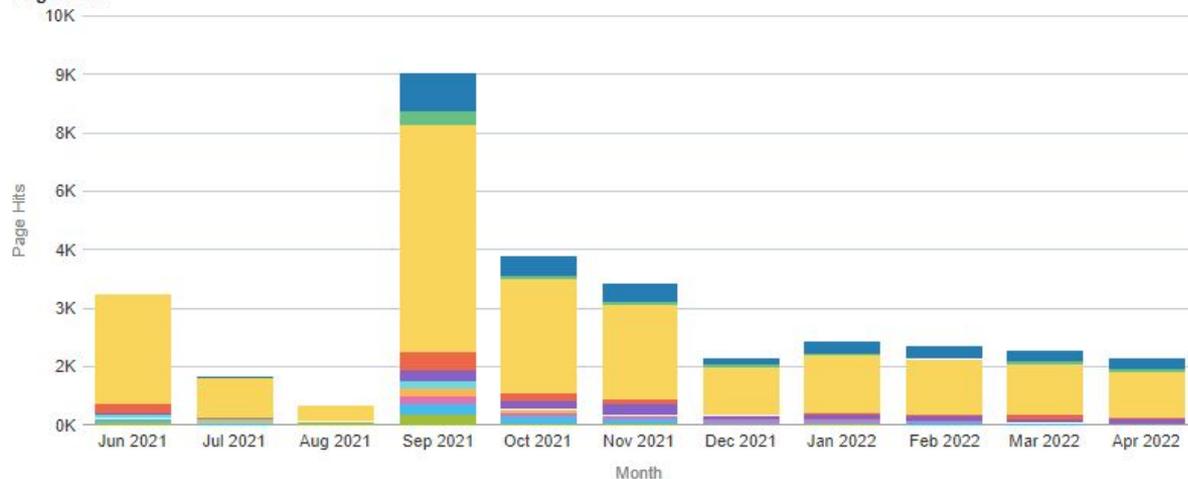
Profile (Toutes les valeurs de colonne) ▼ Appliquer Réinitialiser ▼

### Page Usage, BULCO

Month Apr 2022 ▼

[Cliquez ici pour continuer](#)

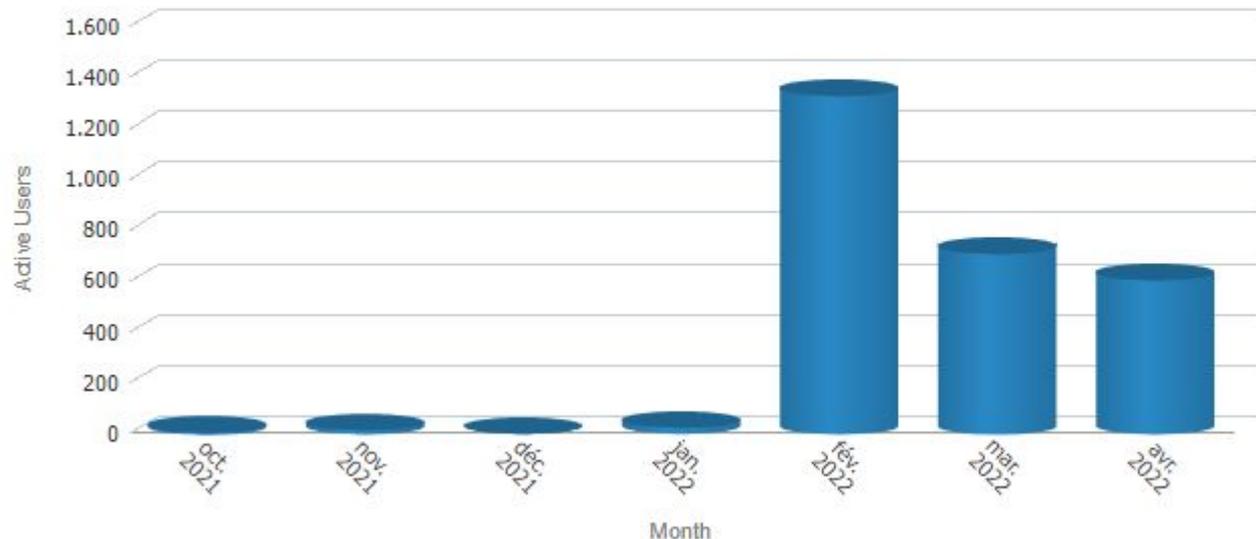
#### Page Hits



Page Description	Page Hits ▲ ▼
Home Page	1 154
Alertes	300
Library	112
Carte de lecteur	86
Horaires	48
Services	35
Localisations	11
<b>Total général</b>	<b>2 032</b>

### Active Users by Month in Last Year

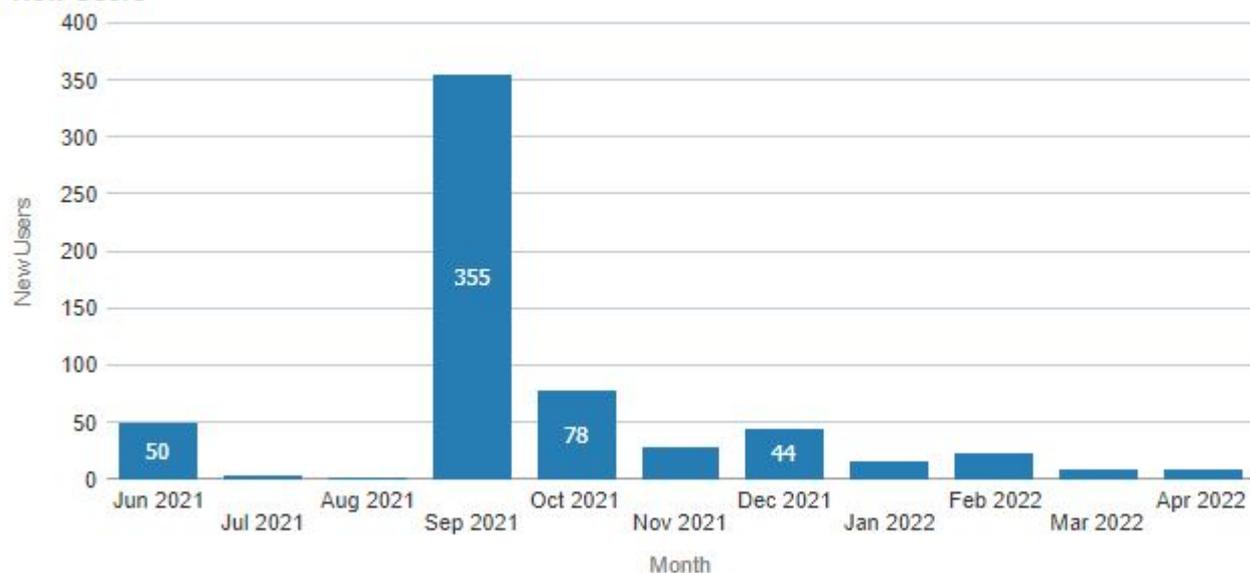
Active Users



Month▲▼	Active Users
avr. 2022	612
mar. 2022	715
fév. 2022	1.336
jan. 2022	32
déc. 2021	8
nov. 2021	22
oct. 2021	13

### New User Registrations, BULCO

#### New Users



Month ▲ ▼	New Users
Apr 2022	9
Mar 2022	9
Feb 2022	24
Jan 2022	16
Dec 2021	44
Nov 2021	29
Oct 2021	78
Sep 2021	355
Aug 2021	2
Jul 2021	3
Jun 2021	50
May 2021	21

# Conclusions

# Conclusions

- La prise en main et le paramétrage du logiciel relativement simples
- À la Bulco, le contexte sanitaire et la baisse de la fréquentation de la bibliothèque ont eu un impact sur les téléchargements de l'appli (moins de téléchargements)
- Promotion à répéter auprès des usagers + sensibilisation des collègues
- Marge de progression importante : plus de médiation, prise en compte de l'expérience usagers, nouveaux services
- Tickets SF assez bien suivis, évolution raisonnable

