

Rendre les services de la BU plus accessibles et plus visibles avec Library Mobile

retour d'expérience à l'ULiège

François Renaville
Université de Liège, ULiège Library

Objectifs

- Proposer un service innovant qui améliore la **visibilité** de la bibliothèque et de ses **services**
 - réservations de salles de travail
 - inscription à des événements et formations
 - accès au catalogue et au compte lecteur (Primo VE)
 - accès à des ressources doc diverses (BrowZine), au VPN...
 - accès aux formulaires de PEB et de suggestion d'achat
 - infos pratiques (horaires, implantations...)
- Toucher le public étudiant via un support qui leur est familier (smartphone ou tablette)
- **Intégrer** un maximum avec l'existant (pas de redondance)

Souscription à Library Mobile

- Version light de campusM
- Moins de fonctionnalités, mais plus simple à gérer
- Focus des fonctionnalités en lien avec la BU
- Environnement partagé avec d'autres clients (Android, iOS + web)
- Gestion via App Manager



Durée du projet à l'ULiège :

- début octobre 2021
- 11 semaines d'accompagnement par ExL
- + 8 semaines de finalisation, tests...

Objectif :

- déploiement pour début Q2 2022

Principales étapes du projet

- 11/10/2021 : Kick-off + ouverture du Basecamp
- 24/10/2021 : Envoi du 'Library Mobile Configuration Form'
 - 2 profils : 'Français' et 'English'
- Octobre 2021 : Vidéos en ligne et lecture de la documentation
 - pas de séances de formation données par ExL
- 15/11/2021 : Accès à l'interface App Manager
- Mi-nov > mi-déc 2021 : importants changements dans l'agencement et le contenu des tuiles, le layout (parfois déconstruction du Configuration Form)
- Phasage pour un Soft Go Live :
 - 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



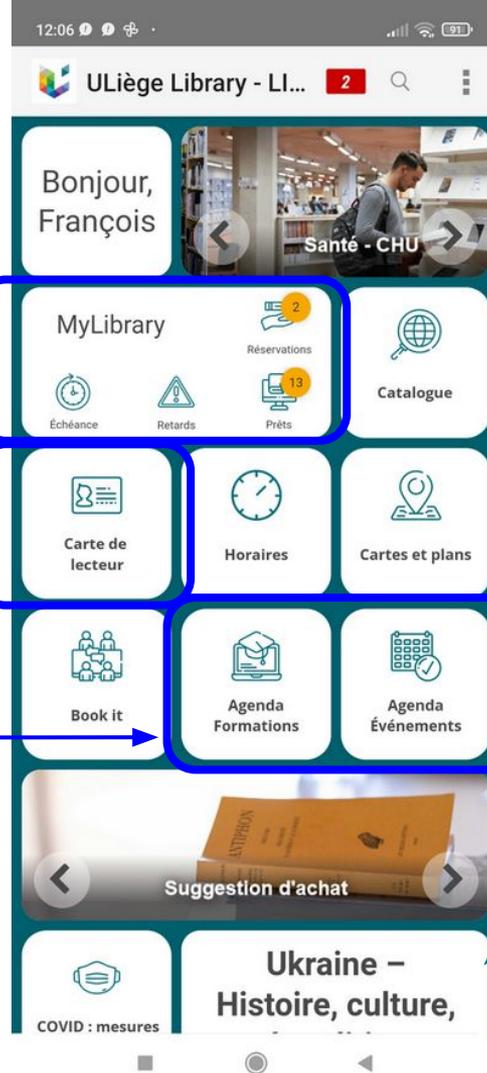
Concrètement, l'app Library Mobile à ULiège Library

Réalisation

Primo VE PI

ID Card PI

Events PI

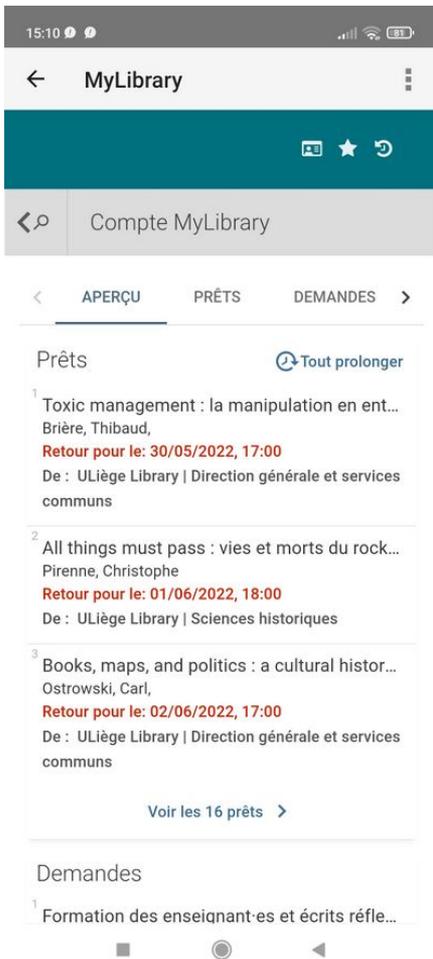


Bannières cliquables + lien vers page de la BU



Pages statiques
avec Creative
Studio

Quick Polls



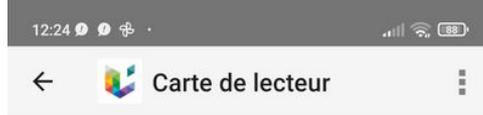
Primo VE PI
pour l'accès à
MyAccount
(identification automatique)

Mais pas pour la tuile
Catalogue car 2 soucis
majeurs avec Primo VE PI
pour la recherche :

- 1) Pas possible de télécharger un PDF
- 2) Pas de retour systématique possible à la liste des résultats

→ simple lien vers URL d'une vue Primo





Non encore déployé



Identifiant U183995

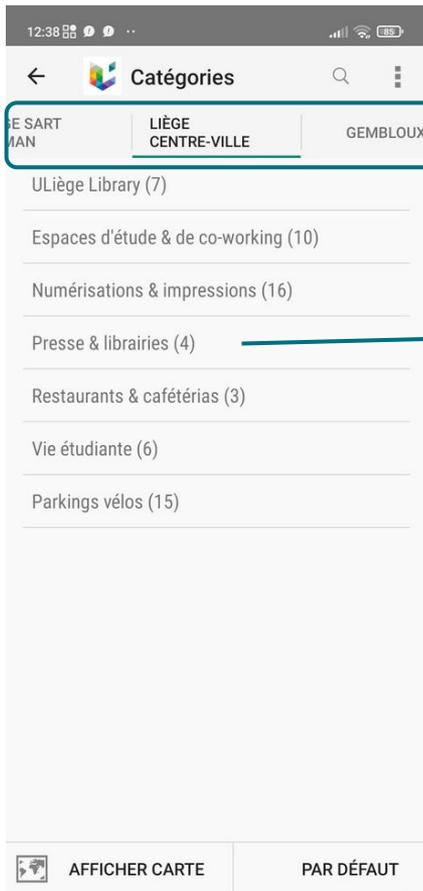
Prénom François

Nom Renaville

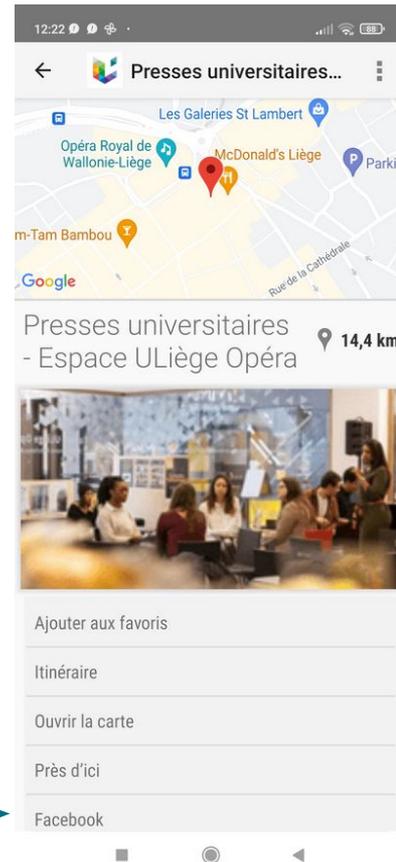
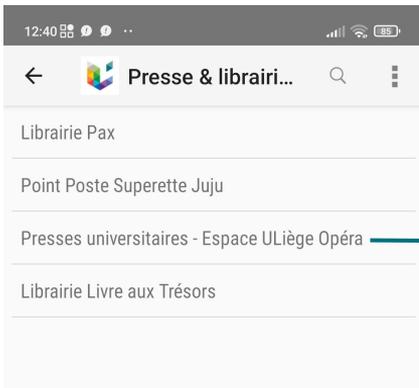
Remarque Ce code-barres peut être scanné pour emprunter des ouvrages à l'accueil. L'app ne peut pas être utilisée pour passer les contrôles d'accès ni utiliser les automates de prêt.



ID Card PI



Choix de campus



+ liens externes

Intégration et réutilisation de l'existant



14:57

← Horaires et localisatio... ⋮

LIÈGE université Library

09/05 - 15/05

Liège Sart Tilman

Géosciences

Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim
09:00	09:00	09:00	09:00	09:00	Fermé	Fermé
17:00	17:00	17:00	17:00	17:00		

Graulich

Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim
08:30	08:30	08:30	08:30	08:30	09:00	Fer
19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	13:00	

Santé - CHU

Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim
08:30	08:30	08:30	08:30	08:30	09:00	Fermé
21:00	21:00	21:00	21:00	21:00	21:00	18:00

Santé - Médecine vétérinaire

Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

AIDE

14:58

← BrowZine ⋮

Welcome to BrowZine 🔍

ACCESS PROVIDED BY

LIÈGE université Library

FIND JOURNAL BY TITLE, SUBJECT, OR ISSN 🔍

BROWSE SUBJECTS

- Arts and Humanities
- Biological Sciences
- Biomedical and Health Sciences
- Business and Economics
- Earth and Environmental Sciences
- Engineering and Technology
- History

15:03

← Book it - Book it @ ULiège... ⋮

LIÈGE université Library ULiège Library Université de Liège

Book it @ ULiège Library

Book it, votre système de réservation

Notre outil "Book it" vous permet de réserver une salle de travail ou votre participation à une formation ou manifestation.

Réserver une salle de travail ?

ULiège Library met à votre disposition **18 salles de travail collaboratif** dans les implantations de Agro-Bio Tech, Environnement, Géosciences, Germanique, Graulich et Santé-CHU ainsi que **3 carrels** semi-individuels en Sciences.

Réserver une salle

⚠️ Pour la sécurité de tous, des **pauses d'aération** d'une demi-heure sont prévues :

- De 12h30-13h en semaine et de 13h-13h30 le samedi.
- De 16h30-17h pour les implantations ouvertes en soirée.



Events PI



Simple intégration des flux RSS de LibCal

Autre possibilité : chargement via Excel

Exemples de pages avec Creative Studio



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



NOUS CONTACTER

Un problème, une suggestion ? AI vous répond rapidement et vous met en contact avec notre équipe.



ASK AI

Retrouvez nos différentes coordonnées sur les pages de nos implantations :

<https://lib.uliege.be/fr/a-propos/implantations>

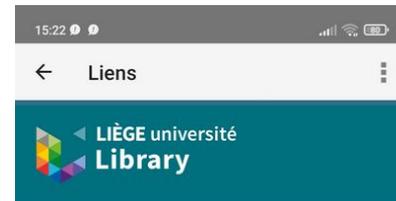
CONTACT ADMINISTRATIF

Direction générale ULiège Library

Quartier Urbanistes 1, bât. B63d
Traverse des Architectes 5D
B-4000 Liège (Sart Tilman)
Belgique

[+32 \(0\)4 366 52 90](tel:+32243665290)

bib.direction@uliege.be



LIENS UTILES

SERVICES

 [my_ULiège](#)

 [my_Culture](#)

 [my_Mobility](#)

 [my_SEGI](#)

 [my_Student](#)

 [Le_Quinzième_Jour](#)

 [RCAE_ULiège_sports](#)

 [UGo](#)

 [Le_TEC](#)

Communication avec les utilisateurs

(1) Notification Center

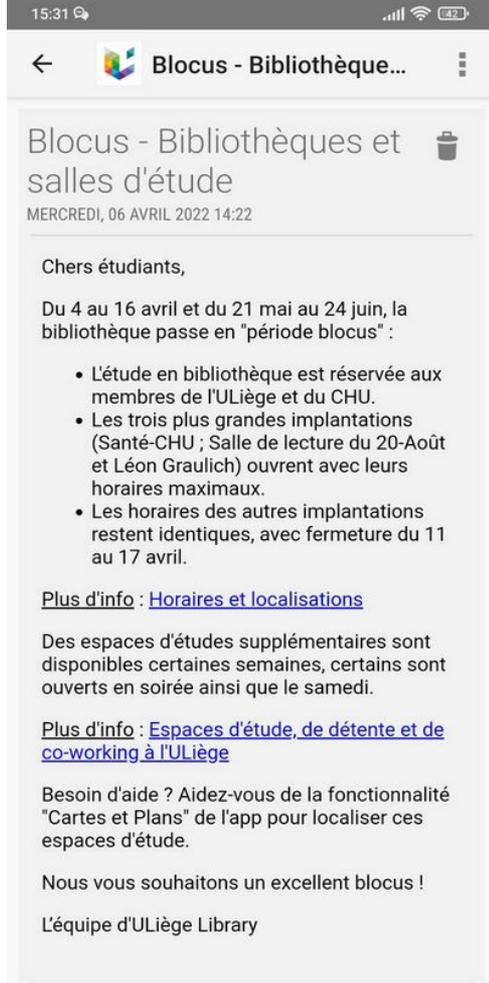


- Possibilité d'envoyer facilement des notifications individuelles ou à un groupe, soit immédiatement soit en les planifiant.
- Possibilité de consulter le nombre de notifications envoyées au cours des 30 derniers jours, le nombre de destinataires et le pourcentage de lecture / destinataires
- Inconvénients :
 - 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	Blocus - Bibliothèques et sal	1	1	100%
Group	April 6, 2022 14:22	Blocus - Bibliothèques et sal	1837	204	11%



(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.



(3) Sondages rapides (*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 de sondage rapide :

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

Export Poll Results

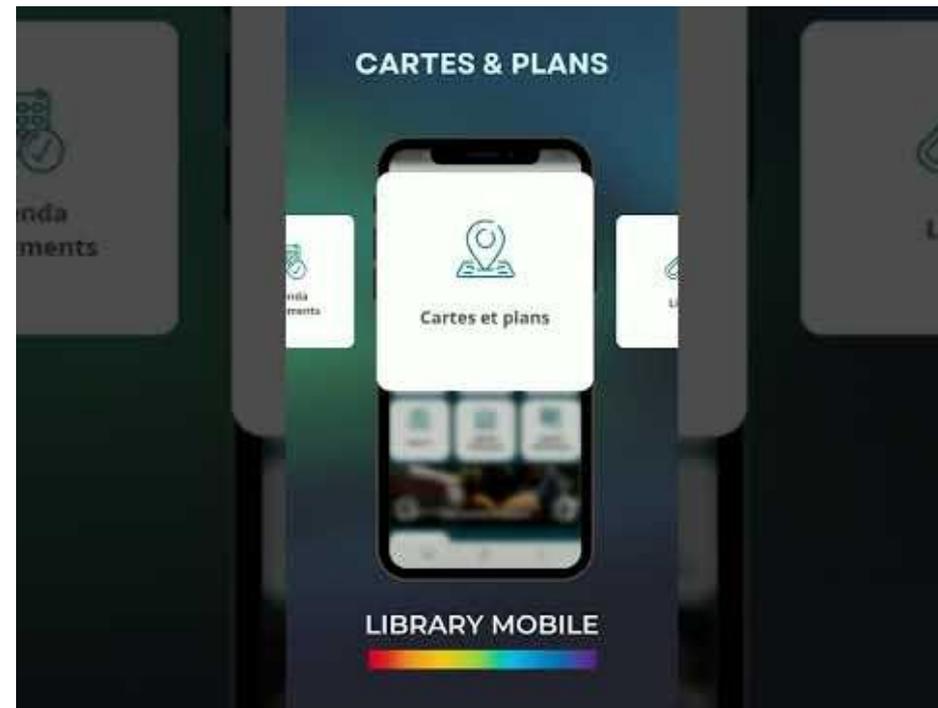
- Oui, je l'utilise assez souvent, dès que j'en ai besoin. **5/48 (10%)**
- Oui, je l'utilise parfois (quand j'en ai besoin ou quand j'y pense). **8/48 (17%)**
- Je ne savais pas que je pouvais utiliser le VPN F5 Access avec mon appareil mobile. **9/48 (19%)**
- Non, je n'en ai jamais besoin avec mon 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 sur l'app

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



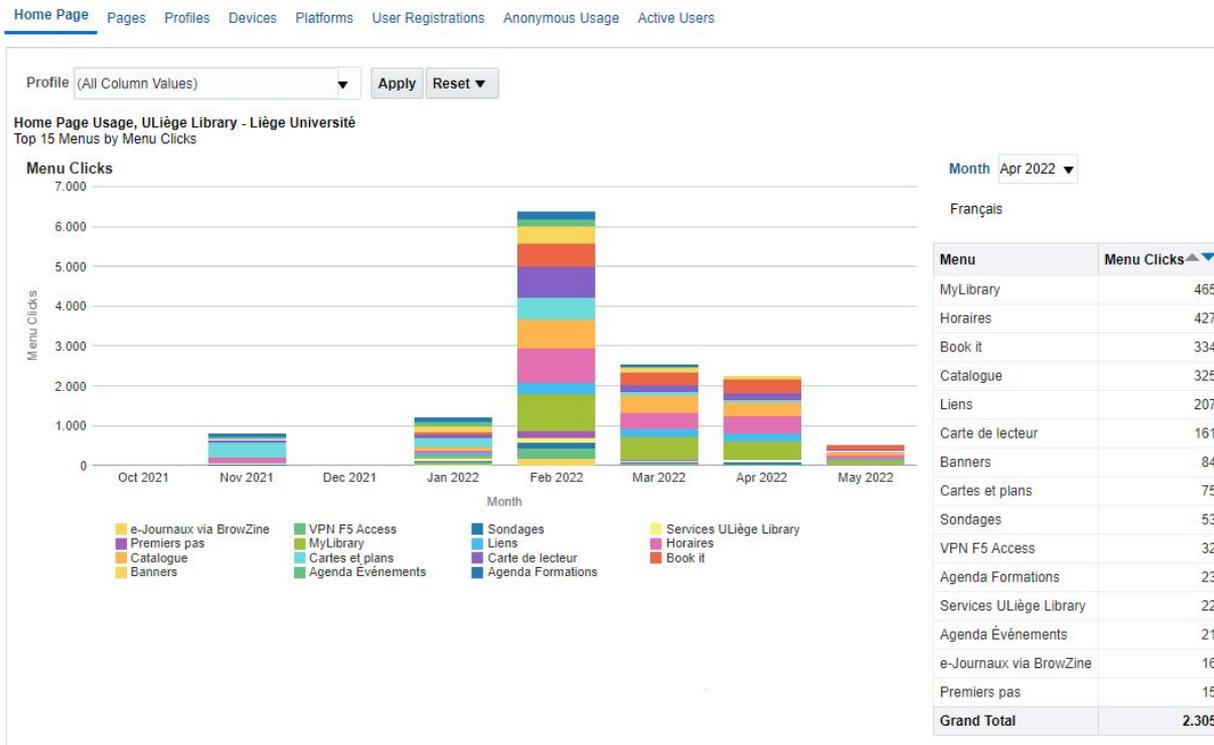
Réseaux sociaux

- Site de la BU : <https://lib.uliege.be/library-mobile>
- En cours : Marque-pages "date de retour" avec promotion de l'app

Données d'utilisation

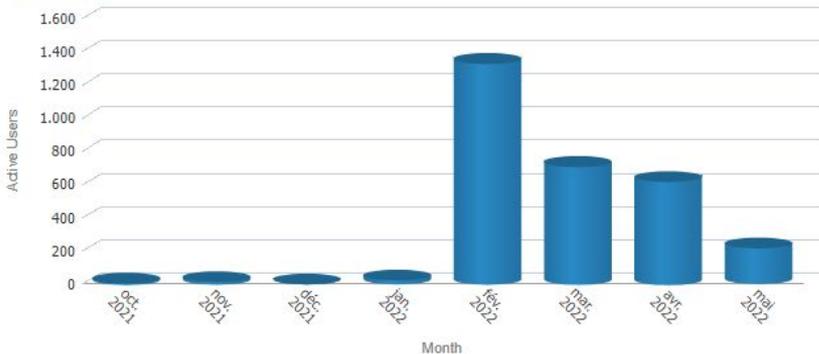
Analytics

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



Active Users by Month in Last Year

Active Users

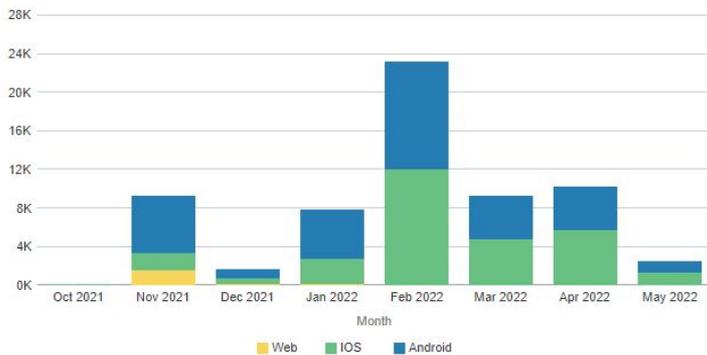


Month	Active Users
mai. 2022	225
avr. 2022	625
mar. 2022	715
fév. 2022	1,336
jan. 2022	32
déc. 2021	8
nov. 2021	22
oct. 2021	13

Profile (All Column Values)

Platform Usage, ULiège Library - Liège Université

Page Hits



Month	Platform Code	Page Hits	Sessions
May 2022	IOS	1,353	425
	Android	1,207	478
	Web	6	3
Apr 2022	IOS	5,764	1,785
	Android	4,480	1,717
	Web	5	4
Mar 2022	IOS	4,746	1,527
	Android	4,519	1,959
	Web	11	5
Feb 2022	IOS	11,927	1,858
	Android	11,168	2,506
	Web	62	29

À noter qu'entre le 14/02/2022 et le 8/05/2022, l'app ne compte que pour un peu plus de 1% des recherches effectuées dans le catalogue Primo

Conclusions

Conclusions

- Prise en main et paramétrage du logiciel relativement simples
- “Vingt fois sur le métier remettez votre ouvrage...”
- Promotion à répéter auprès des usagers
- Sensibilisation des collègues !
- Tickets SF assez bien suivis, évolution raisonnable (release notes)
- Manque encore de recul, mais projet de travailler avec la Bulco pour sonder les besoins des utilisateurs afin d’adapter les services ou de proposer de nouvelles orientations

