

Bilan sur le dispositif de réservations de places de travail à la BU Saint-Serge

Résumé du travail d'enquête 2023 et relevé de décisions

Résultats principaux

Une méconnaissance générale de fonctionnalités déjà disponibles / ou un manque de mise à jour de l'appli si installée depuis longtemps sur téléphone

- Filtres, place préférée
- possibilité d'annuler depuis l'application une réservation commencée

Des ruses/contournements fréquents

Partage du code textuel derrière le QR code ou/et photo qui circule pour valider sa présence même quand on n'est pas sur place (ruse qui agace autant qu'elle est utilisée)

Une modalité d'usage acceptée mais vécue comme une contrainte

Pas d'enthousiasme, mais une règle connue et globalement respectée avec une vraie autorégulation entre eux

Un oubli/méconnaissance de ce qui posait problème "avant" (quand c'était mieux :-)

Des demandes contradictoires

Un ajustement à la hausse demandé de la durée de réservation

Supprimer le système/réduire le nombre de places réservables

Maintenir le système

Un apprentissage empirique

Une transmission "traditionnelle" entre eux de comment ça marche

Manque de visibilité sur "les usages"/valeurs communes pour partager la BU

Pistes d'action rentrée septembre 2023

Conception du service

- Ajuster à 4 heures la durée maximum d'une plage de réservation
- Maintien des serrures à code des carrés groupes déjà équipés et de la jauge pour partager cette ressource appréciée
- Changer le QR code de manière plus régulière et enlever le poste de validation "par carte"
- Maintenir en l'état les places réservables/non réservables

Communication/Formation

- Communiquer +++ à la rentrée de manière plus claire sur les "bonnes pratiques" / penser affichage pérenne dans le hall des "règles d'usages" pour pouvoir les présenter à la rentrée, les faire connaître et les partager
- Mieux signaler les places réservables et les règles d'usage à la place / rénovation des plexis de table
- Simplifier la page site web BUA Réserver une place : insister sur le pourquoi plutôt que la FAQ trop longue
- Inclure une vraie manipulation des principales fonctionnalités d'Affluences dans les formations Moodle "Utiliser la BU" destinées aux licences

- Panopto dédié / Vidéo sur télé hall en période de rentrée
- Ajouter lien direct depuis l'ENT aux réservation + accès direct par l'appli UA
- Communiquer en janvier sur l'importance de mettre à jour l'appli pour accéder aux fonctionnalités principales

Table des matières

Résumé du travail d'enquête 2023 et relevé de décisions	1
Résultats principaux.....	1
Pistes d'action rentrée septembre 2023	1
Etude de l'existant	3
Historique des régulations de la fréquentation	3
Une tension normale	3
2015-2022 Une succession d'expérimentations pour mieux partager les espaces de la BU en période d'affluence.....	3
Paramétrage du système de réservations à la BU Saint Serge en avril 2023	4
Un usage massif du système tempéré par des reproches récurrents.....	4
Enquêtes déjà effectuées	5
Mai 2021 : Enquête "Le monde d'après"	5
Automne 2022 : Enquête sur les conditions de la vie étudiante	5
2022-2023 Analyse quantitative des données d'Affluences	6
Avril-mai 2023 : Enquêtes menées sur la perception du dispositif	10
Enquête qualitative : retour sur les entretiens semi-directifs du printemps 2023.....	10
Enquête quantitative : formulaire diffusé par liste de diffusion étudiants du 21 avril au 2 mai 2023	11
Enquête observationnelle systématique dans les espaces : 24 au 28 avril.....	14
Enquête KiKoiOù : un sondage ponctuel des fréquentant des places non réservables.....	15
Pistes d'évolution du dispositif en 2023-2024	15

Etude de l'existant

Historique des régulations de la fréquentation

Une tension normale

La tension sur l'usage des places en bibliothèque universitaire en période d'examens est un état de fait partout en France. Le rapport IGB n° 2016-A04 de novembre 2016 le soulignait déjà, montrant une évolution lente – quoique positive – du rapport entre le nombre de places et la population étudiante à desservir au niveau national.

Angers connaît une tension croissante depuis 10 ans sur les places de travail en bibliothèque avec une évolution défavorable des deux indicateurs de disponibilité

	Ratio étudiant/place de travail en BU	Disponibilité horaire des places assises par étudiant
2013	11 étudiants par place	310 heures par étudiant
2022	13 étudiants par place	230 heures par étudiant*

* moyenne nationale 160 h par étudiant

Ce rapport crée donc une demande de places de travail en période d'examen bien supérieure à l'offre des deux BU (avec une tension supplémentaire en 2023 liée à la fermeture partielle de la BU Belle-Beille). À ce problème, s'ajoute un désir de la part des étudiants de travailler ensemble, non pas de manière collective mais en présence les uns des autres. De ce problème et de ce désir découle un phénomène de "réservations sauvages", auquel la BUA a cherché de trouver une solution par différents moyens.

2015-2022 Une succession d'expérimentations pour mieux partager les espaces de la BU en période d'affluence

En 2015, un système d'horodateurs a été testé pour limiter la pratique de privatisation des places occupée par des effets personnels par des étudiants partis en cours pendant plusieurs heures. Celui-ci exigeait des rondes régulières des bibliothécaires pour vérifier si la "durée de stationnement sur une place laissée vide" n'était pas dépassée et le déplacement et le stockage des affaires des contrevenants, une tâche considérée comme désagréable et qui exposait le personnel de la bibliothèque à des interactions très négatives avec des usagers¹. Ce système a rapidement été détourné justement devenir un système de réservation de place, une personne étant préposée à la mise à l'heure des horodateurs de ses camarades absents.

L'année suivante, un système avec des cartons orange permettant aux usagers de faire des pauses de 20 minutes a été mis en place, avec un ajustement du déplacement des agents en fonction de la fréquence (qu'en cas de >85% de taux d'occupation et aux pics de fréquentation) [1]. Ces cartons présentaient l'avantage de ne pas être détournables, mais imposaient une pause plus courte et ont été peu utilisés et la régulation a présenté les mêmes difficultés qu'avec les horodateurs. Une troisième étape a consisté, à partir de novembre 2016, à accompagner les lecteurs à la recherche d'une place, ce qui a permis de personnaliser le service et de rendre plus positive l'action des agents. Ce système ne permet toutefois d'aider que les personnes se manifestant à l'accueil et donc de laisser sans ressource les usagers qui n'osent pas "déranger les affaires d'autrui" ni "demander à un bibliothécaire". Dans les deux cas, le taux de remplissage effectif de la BU n'atteignait que 85% en période de très forte affluence alors même que le sentiment de tous était que "toutes les places étaient prises".

¹ <https://blog.univ-angers.fr/buapro/2015/06/10/112/>

Un tournant est arrivé avec la crise de la covid-19 : l'obligation réglementaire de mettre en place un système d'accès réservé aux étudiants et sur réservation a amené la bibliothèque à adopter une réservation de créneaux "à la place", à l'aide de l'application développée par la société Affluences, sur le modèle mis en œuvre dès 2016 pour les carrés groupes qui avait permis une augmentation notable de leur taux de remplissage (comptages manuels).

Ce système est actuellement en place, sur les deux sites de la BUA. Il présente plusieurs avantages. Côté usagers : une gestion en très grande partie autonome des usagers, à travers l'application Affluences ou via le site de la BUA, la possibilité d'anticiper ses séances de travail et de ne venir à la bibliothèque que si l'on est sûr de pouvoir y rester travailler.

Côté bibliothèque : un meilleur taux de remplissage "par des humains en chair et en os" des places réservables, un suivi statistique fin des réservations et l'arrêt des opérations de régulation directe par les bibliothécaires.

Paramétrage du système de réservations à la BU Saint Serge en avril 2023

65% des places assises disponibles à la BU Saint-Serge sont disponibles sur réservation. Sur les 800 places de travail assis, 420 places individuelles et 35 espaces de travail collectifs de 2 à 6 places (dits "Carrés Groupes", "Carrés Duo" ou "Carré PhD") sont réservables. Ces places sont toutes situées aux niveaux 1 et 2.

Les places réservables sont les mieux équipées (prises électriques et éclairage de table) et les plus protégées des désagréments liés aux flux – bruits et passages - concentrés au niveau de l'accueil et de l'atrium, qui constituent des caisses de résonance. Les places non réservables sont moins bien équipées en éclairage et prises électriques.

Seuls les étudiants de l'UA, les étudiants conventionnés ESEO et les abonnés « Premium » peuvent réserver des places individuelles ou des carrés de travail en groupe. Il n'existe actuellement aucune limitation du nombre d'heures réservées sur les places individuelles. Un quota de 24 heures mensuelles s'applique aux réservations de carrés groupes.

Pour réserver, les usagers passent par la plateforme Affluences. Ils peuvent télécharger l'application ou passer par la page d'accueil du site de la BUA qui dispose d'un lien ainsi que d'un récapitulatif sur les modalités de réservation. Ils doivent impérativement utiliser leur adresse mail universitaire.

Les réservations ouvrent trois jours à l'avance, à minuit du jour N-3 et sont possible jusqu'au dernier moment (notamment dans le cas de places libérées en cas de non-présentation à l'horaire prévu). La réservation se fait par tranches de 30' à 3h, ce qui est ressenti comme une contrainte forte pour les personnes souhaitant planifier une journée entière de travail à la BU à une même place.

L'arrivée effective dans la bibliothèque doit être confirmée via le scan d'un QR code via l'application ou la saisie d'un code, ou encore via le scan de la carte d'étudiant sur un PC dédié ou encore en faisant la demande à l'accueil de la bibliothèque. Ces confirmations ne peuvent être faites que dix minutes avant et vingt minutes après le début de la réservation. En cas de non-confirmation de présence, la place est libérée pour une nouvelle réservation au bout de 30'.

Un usage massif du système tempéré par des reproches récurrents.

Des reproches récurrents sont adressés au système de réservation de places depuis sa mise en œuvre. Deux exemples de d'insatisfaction recueillis à l'accueil en avril 2023 : une étudiante trouvant le délai de confirmation des réservations trop restreint (10 minutes avant et 20 minutes après l'heure de réservation) et un lecteur qui a souligné le fait que les places en libre-accès faisaient encore l'objet de "réservations sauvages". Depuis 2022, plusieurs personnes se plaignent d'un détournement du

système de confirmation d'arrivée de personnes confirmant à distance leur venue sans se présenter réellement à l'heure dite.

Enquêtes déjà effectuées

Différents travaux ont déjà été réalisés pour analyser cette situation et offrent différentes perspectives pour aborder la question des réservations de places.

Mai 2021 : Enquête "Le monde d'après"

Réalisée dans le contexte particulier de sortie de la crise de la Covid, pour préparer la rentrée de septembre 2021 auprès des usagers de la BUA. 176 étudiants y ont répondu.

Le système de réservations avait été mis en place au cours de la pandémie pour assurer le respect de la jauge des publics. Cette question est abordée dans la section 4 du questionnaire : les réservations sont considérées comme utiles dans le cadre de la covid par une majorité de répondants (77 pour contre 56 opposés et 43 neutres) mais elles sont également considérées comme contraignantes. Cette dualité ressort dans les réponses à la question n° 19 "Ce qui vous a manqué à la BU cette année, c'est ..." ; les réponses sont partagées au sujet des réservations : si certaines appellent ce système à être gardé au-delà de la période de crise sanitaire (14 réponses), d'autres le rejettent (20) et d'autres critiquent des failles dans le système de réservation et son mésusage (7). La plupart des réponses ne remettent toutefois pas en question l'utilité des réservations dans le cadre des restrictions sanitaires. Petit florilège :

"Je trouve que même hors période covid il faudrait garder le système de réservation de place. [...]"

"Bonne organisation au vue [sic.] de la situation, le fait de réserver sa place est sans doute quelque chose à garder après car garantie d'avoir une place"

" [il me manque d']Y aller plus souvent, par exemple parfois on souhaite y aller sur un coup de tête mais les réservations sont déjà nombreuses et nous n'avons pas nos places fétiches."

Au cours des différentes réponses, les étudiants expriment surtout leur attachement aux différents services de la BU (qu'il s'agisse de matériel, de lieux de détente ou de travail en groupe) et leur reconnaissance envers les efforts des équipes.

Le système de réservations a été maintenu après la crise sanitaire.

Automne 2022 : Enquête sur les conditions de la vie étudiante

Cette enquête, réalisée par les bureaux de consultants Solutions Campus et Latitude pour l'Université d'Angers, a été rendue en janvier 2023. Elle a interrogé à l'automne 2022, 4744 étudiants, soit plus de 15% de la population étudiante totale de l'université. Très large, elle nous informe sur la perception et l'usage des BU et de Saint Serge en particulier et sur trois points en particulier :

- **La BU est un espace fréquenté et reconnu** : 91% des étudiants du campus Saint-Serge et 71% des étudiants du campus de médecine disent fréquenter la BU Saint Serge (p.45). Par ailleurs, les BU sont le service le plus utilisé par les étudiants (85%, 94% au campus Saint Serge) et occupent également la troisième place de ce classement, spécifiquement comme lieu d'emprunt de documents (46%) (p.53-54).
- Malgré cette popularité, **un besoin de davantage de places est toujours présent** : 44% des étudiants disent avoir des difficultés à trouver un lieu de travail ; parmi eux, 90% citent un manque de places disponibles. Dans l'ensemble des répondants, 69% demandent à augmenter

le nombre de places de travail individuel et 50% à augmenter le nombre de places de travail en groupe (p.45).

- Enfin, un point de détail : parmi les activités évoquées par les étudiants désirant plus d'événements (63%), 52% évoquent des **soirées jeux**, troisième activité au classement (p.23).

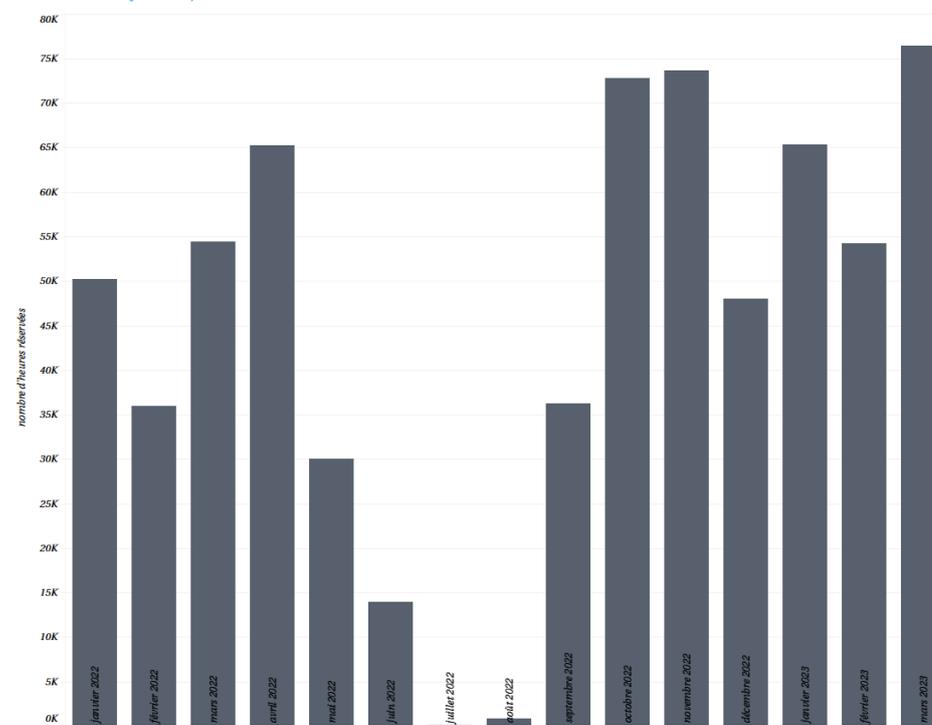
Cette enquête est d'autant plus intéressante qu'elle ne s'intéresse pas uniquement aux usagers de la BU mais à tous les étudiants.

2022-2023 Analyse quantitative des données d'Affluences

Une analyse des données de réservation sur Affluences de janvier 2022 à mars 2023 a été également faite. Celle-ci a permis de faire remonter certaines conclusions. Elle révèle avant tout **quelques éléments déjà connus** :

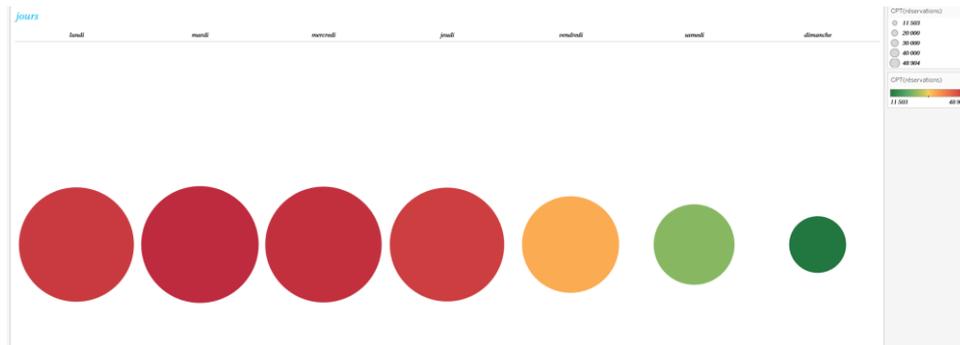
- À l'échelle de l'année : on remarque une **augmentation des réservations en période d'examens** ; cela se mesure en particulier à la chute des réservations après (en mai et en décembre). Par ailleurs, la proximité des vacances d'été et d'hiver marquent des périodes de chute et de relance graduelle des réservations [données incomplètes pour janvier 2023 suite à des travaux sur la porte d'entrée ayant duré 3 semaines].

réservations confirmées par mois



Le taux de réservations augmente proportionnellement au fil de la période étudiée

- La **semaine se divise en deux blocs** : les quatre premiers jours d'un côté et les trois derniers de l'autre (cela est renforcé par la réduction d'horaires du dimanche).



- Les étudiants ayant réservé tendent à arriver tôt le matin mais **surtout en début d'après-midi**. Les temps morts se situent en milieu de matinée et surtout en soirée.



- Les **places de travail individuel ont un succès différent en fonction de leur vue** : la Maine est préférée à la vue sur le campus (nombres d'heures réservées selon les ressources)

type de ressource (tableau)

type de ressource 2	type de ressource	A Z
salles de formation ou interne	Carre MAINE	22
	salles de formation ou inter..	643
travail en groupe	STS carrés groupe	2 457
travail individuel	Cabane	5
	STS carrés doctorants	241
	STS1 - fac	1 114
	STS1 - maine	1 758
	STS2 - fac	1 080
	STS2 - maine	1 468

- Les **carrés de travail collectif sont plus prisés** : si on divise le nombre d'heures de réservations par le nombre de places proposées :

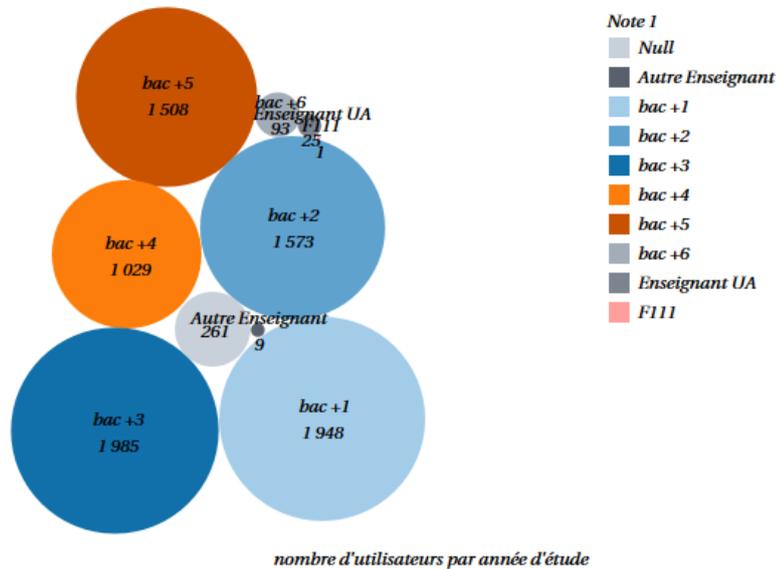
Espaces de travail collectif	Places de travail individuelles
21,55	8,97

Ce rapport se divise davantage si on compte les espaces de travail collectif comme des unités.

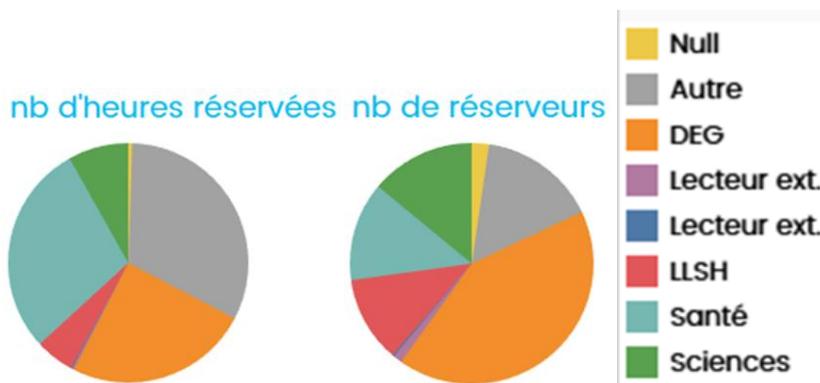
- L'application Affluences domine le système de réservations (90%). Cela est également révélateur d'un usage fort : l'application est utilisée plus 397 000 fois, plus de 800 fois par jour.

- Les réservations sont surtout faites par des étudiants de niveau Licence (61%) que de niveau Master (36%). Au sein des étudiants de licence, la répartition est assez égale (la L2 est légèrement inférieure), les M2 sont plus représentés que les M1.

utilisateurs du service



- Les étudiants de Santé et d'Esthvia font des sessions de travail plus longues ou plus nombreuses que leurs camarades :



On peut y lire aussi un usage plus « spontané » ou « sporadique » de la BU par les étudiants d'ESTHUA et de Santé, plus habitués du campus que les étudiants de LLSH et de Sciences, en provenance de Belle Beille.

- Si on s'intéresse aux diplômes, cependant, le **top 10 est occupé exclusivement par les premières années de santé et de droit** (Top diplômes). Les élèves les plus réguliers sont ceux des trois premières années de médecine (Top diplômes tableau), qui réservent le plus d'heures. Parmi le top 10 diplômes dont les étudiants demandant le plus d'heures, 9 appartiennent à la santé.

Note-3	% nb d'heures réservées	nb d'heures réservées	nb d'utilisateurs	nb d'heures réservées par étudiant
OM2SM1-2eme annee Formation Approfondie e..	10,98%	57 111	151	378
MM3SM1-3eme annee Formation Approfondie ..	13,10%	68 097	230	296
OM1SM1-1ere annee Formation Approfondie e..	7,97%	41 421	163	254
HL2PSS2-Licence 2 Psychologie Parcours sante	2,23%	11 616	47	247
OL2SM1-2eme annee FG sc medicale	8,25%	42 891	196	219
OL3SM1-3eme annee de formation generale en ..	6,94%	36 105	170	212
PM1SP1-1ere annee Formation approfondie en ..	2,31%	12 016	68	177
PLUPAS1-PluriPass	17,45%	90 761	527	172
AM2DIE2-M2 Droit Public / Droit International ..	0,65%	3 370	20	169
PM2SPT1-2eme annee Formation approfondie ..	1,10%	5 718	38	150
TL2BIS11-Licence 2 Biologies et Chimie - parco..	1,34%	6 989	49	143
PL2SP1-2eme annee de formation generale en sc..	1,64%	8 522	66	129
AL2DE1-L2 Double Licence Droit / Droit-Econo..	0,57%	2 940	24	123
TL3BCS1-L3 SVT/Bio cellulaire moleculaire et p..	0,67%	3 476	29	120
AL2DR1-L2 Droit	5,14%	26 747	227	118
TL2MPP1-Licence 2 Sciences, technologies, sant..	0,81%	4 214	45	94
AL3DR1-L3 Droit	4,38%	22 792	249	92
PL3SP1-3eme annee de formation generale en sc..	1,36%	7 064	78	91
AM1DPR2-M1 Droit Prive	0,79%	4 118	58	71
AL3FC1-L3 Economie-Gestion / Finance Compt..	0,74%	3 839	55	70
TL3BCM1-Licence 3 SVT / Biologie cellulaire mo..	0,51%	2 637	39	68
AL2ECG1-L2 Economie et gestion	1,95%	10 150	173	59
AL1DR1-L1 Droit	4,42%	22 965	397	58
OL2FA1-L2 Science pour la Sante - Parcours Sci..	0,78%	4 075	71	57
TL3INF1-Licence 3 Informatique	0,44%	2 263	40	57
TL1SV11-Licence 1 Sciences de la Vie et de la Ter..	0,47%	2 437	61	40
AL1EG1-L1 Economie et gestion	1,61%	8 369	254	33
HL3PS2-Licence 3 Psychologie	0,39%	2 052	70	29
HL2PS2-Licence 2 Psychologie	0,33%	1 692	66	26
Null	0,68%	3 534	2	18

- Par ailleurs, les étudiants qui réservent sont investis dans la BU : plus des deux tiers sont des emprunteurs (Emprunteurs).

On peut remarquer une **progression du système des réservations** : les mois de janvier, février et mars 2023 sont plus réservés que ceux de l'année précédente :

	2022	2023
Janvier	50 176 h	65 303 h
Février	36 008 h	54 200 h
Mars	54 449 h	76 429 h
Total :	140 633 h	195 932 h

Sur la période, le **nombre d'heures réservées a augmenté de 30% environ**. Le mois de mars 2023 est par ailleurs le mois le plus réservé des 15 mois examinés.

La comparaison avec l'étude par semaine et par jour révèle toutefois des disparités : les jours les plus fréquentés se situant davantage à l'automne 2022 qu'au début d'année 2023 (top20).

Une comparaison des taux de réservation et de fréquentation s'impose :

La **fréquentation semble plus élevée et homogène en 2023**. Malheureusement les travaux de la porte d'entrée faussent quelque peu les statistiques.

Une donnée en particulier révèle un trait lié à l'usage des réservations puisqu'une **très grande part des réservations est annulée par manque de ponctualité** : Seules 58% des réservations sont honorées (258 439/441 206) au cours de la période. Parmi les réservations annulées – qui représentent plus de 33% des réservations effectuées – 79% le sont par faute de ponctualité ou négligence. Il ne faut pas oublier que les « annulations système » cachent différentes réalités : des retards véritables, aux réservations abusives en passant par les simples oublis. Cela permet de toujours disposer d'un choix

de places “de dernière minute” mais alimente un sentiment de frustration chez les gens qui souhaitent anticiper leur venue.

L’analyse des heures où ont été faites les réservations n’a été menée que sur quelques 80000 réservations d’avril 2023 pour objectiver les témoignages sensibles décrivant des pratiques de réservations nocturnes pour garantir l’accès à sa place préférée. Moins de 10 % des réservations d’avril 2023 ont été effectuée à l’ouverture de la réservation 72 heures avant le jour désiré, et cette pratique souvent citée est largement minoritaire dans les faits.

⊕ 00	2730			
⊕ 01	702			
⊕ 02	206			
⊕ 03	107			
⊕ 04	54			
⊕ 05	200			
⊕ 06	884	8006	Entre minuit et 7h	10%
⊕ 07	3123			
⊕ 08	7744			
⊕ 09	7472			
⊕ 10	5989			
⊕ 11	4870	29198	Entre 7h et 12h	37%
⊕ 12	5949			
⊕ 13	6214	12163	Entre 12 et 14h	15%
⊕ 14	5288			
⊕ 15	4548			
⊕ 16	4558			
⊕ 17	4205			
⊕ 18	3182	21781	Entre 14h et 19h	27%
⊕ 19	2623			
⊕ 20	2332			
⊕ 21	2401			
⊕ 22	2577			
⊕ 23	1897	11830	Entre 19h et minuit	15%
Total général	79855			

Avril-mai 2023 : Enquêtes menées sur la perception du dispositif

Nous avons pu mener quatre types d’enquête du 11 avril au 4 mai 2023.

- Une enquête qualitative qui a consisté en entretiens semi-directifs avec des usagers.
- Une enquête quantitative sous la forme d’un questionnaire en ligne, diffusé par mail.
- Des observations de terrain, à horaires récurrents, pendant une semaine.
- Afin de compléter sommairement ces enquêtes, un relevé de type “Kikoioù” auprès des personnes travaillant aux places non réservables de la bibliothèque.

Nous présentons ici les résultats et conclusions de ces différentes enquêtes.

Enquête qualitative : retour sur les entretiens semi-directifs du printemps 2023

Cette enquête a été la première à être lancée, afin de trouver des pistes pour construire le questionnaire pour l’enquête quantitative. Elle a ensuite été enrichie par des entretiens avec des personnes ayant répondu au questionnaire et accepté de s’exprimer plus précisément.

Nous avons recueilli des témoignages sensibles de 15 personnes sur leurs pratiques d’usage des bibliothèques universitaires. Seules cinq de ces quinze personnes avaient répondu au questionnaire avant notre discussion.

Il est difficile de faire ressortir un avis général de ces entretiens, qui varient d'ailleurs beaucoup par leur contexte et leur durée. Il en ressort en premier lieu **un attachement commun à la BU** mais **une grande variété de conceptions de celle-ci et des usages possibles**. La **conscience du manque de places** est aussi partagée, mais les griefs varient.

Une vision émerge parmi les personnes s'exprimant contre le système de réservation : celui de la spontanéité, qu'ils opposent à une vision trop planifiée de l'usage de la bibliothèque. Les étudiants de médecine qui se sont exprimés ont aussi souligné la difficulté de concilier les contraintes du dispositif de réservation et leurs stages. Les personnes qui s'expriment contre le système de réservation semblent aussi y voir une forme de dégradation de l'expérience du lecteur et des relations entre lecteurs. Enfin, la question de la circulation du QR code entre étudiants et la "validation de présence" faite à distance est évoquée et avouée librement, montrant une certaine normalisation, ce qui n'empêche pas une frustration face à la pratique des confirmations abusives.

Ces entretiens ont permis de mettre en évidence deux séries de reproches.

Le premier reproche touche à la question de la légitimité des différentes catégories d'usagers de la BU Saint-Serge. On y entend en filigrane une demande de ne plus desservir les usagers n'appartenant pas à l'UA ou aux facultés correspondant aux collections de la BU Saint-Serge. Cela a pu aller jusqu'à l'expression d'une demande d'accès "prioritaire", notamment de la part de certains étudiants en médecine. L'autre grand reproche est **la pratique des "chaises musicales"**, image utilisée par différents usagers indépendamment. Celle-ci est causée par une réticence à déranger une personne assise à une place réservée, et par l'habitude de certains usagers de ne pas quitter leur place après leur réservation ou de s'asseoir à une place réservable libre. Nous discuterons des solutions possibles plus avant.

La pratique des réservations abusives (à l'aide d'affaires de travail), enfin, ne semble pas causer trop de frustration et le respect des affaires d'autrui s'exprime fortement parmi les personnes interrogées. Cela va de pair avec une grande confiance des usagers dans la sécurité de la BU, plusieurs admettent laisser toutes leurs affaires à leur place, y compris des biens de valeur.

L'idée que la BU manque de places de manière générale, ou pourrait-on dire que l'université et les campus manquent de places en bibliothèque, est également revenue à quelques reprises dans les discussions.

Des remarques supplémentaires ont par ailleurs émergé de plusieurs entretiens :

- Les annonces au micro ne sont pas entendues dans le Carré Maine
- Les places 2116 à 2083 sont exposées à du bruit et un courant froid venant de la ventilation
- Certains espaces de la bibliothèque captent mal le Wi-Fi
- Le nombre de cabine WC est insuffisant et il est fréquent de devoir attendre son tour, ce qui rallonge les pauses et la sensation qu'il y a beaucoup de place "libres occupées" dans la BU.

Enquête quantitative : formulaire diffusé par liste de diffusion étudiants du 21 avril au 2 mai 2023

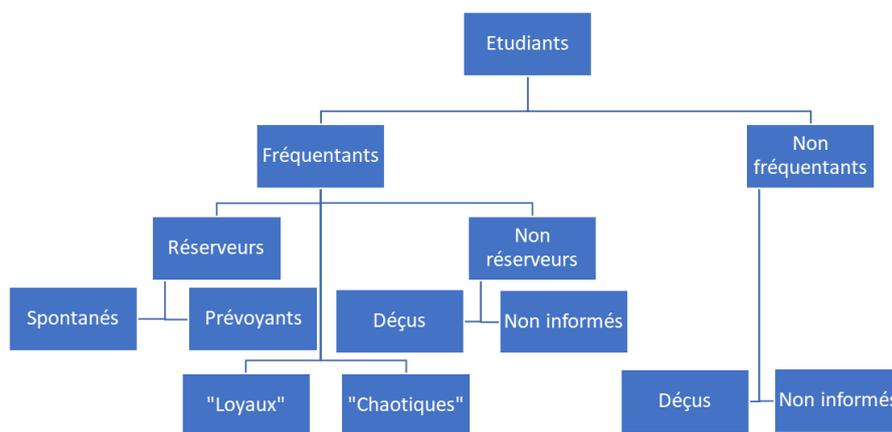
À partir des neuf premiers échanges, nous avons développé une enquête quantitative. Cette enquête a été faite sur l'outil Microsoft Forms et diffusée par e-mail à trois listes de diffusion étudiantes, atteignant ainsi théoriquement l'ensemble des étudiants de Santé, d'Esthua et de DEG. Nous avons fait le choix de limiter cette diffusion en n'incluant pas les étudiants de LLSH et de Sciences, qui sont plutôt le public "naturel" de la BU de Belle Beille.

Nous avons diffusé le questionnaire le vendredi 21 avril au matin et avons relancé au retour des vacances, le mardi 2 mai au matin également. Les attentes en termes de chiffres étaient relativement

basses, dans la mesure où le stage se déroulait pendant une période d'examens et de vacances scolaires, toutefois le taux de retours s'est révélé satisfaisant, puisque 543 personnes y ont répondu.

Nous avons développé ce questionnaire selon deux critères. Le premier était un critère de concision, la période étant "tendue" à cause des examens, nous voulions que les étudiants puissent répondre le plus rapidement possible. Cet objectif a été atteint puisque la durée moyenne de remplissage se situe autour de 3 minutes. Cela a notamment été faisable en limitant le questionnaire aux questions autour des réservations individuelles.

Le second critère était de pouvoir distinguer les différents usages de la bibliothèque. Pour cela, nous avons créé différents embranchements qui permettaient de les individualiser. Ces embranchements prenaient donc la forme suivante :



Différents types de publics pouvaient donc être distingués, que nous avons nommés "alignements". Un étudiant qui vient à la BU, réserve souvent et ne laisse jamais ses affaires à sa place est ainsi considéré comme "Fréquentant, réservateur, prévoyant, loyal". Ces "alignements" ont davantage vocation à être un outil de réflexion qu'un véritable moyen de classification.

Un des objectifs de l'enquête était d'atteindre les publics non-fréquentant déçus, non-réservateurs déçus et les fréquentants "chaotiques" (NB : les termes "loyal" et "chaotique" sont empruntés au monde du jeu de rôle, tout comme la notion d'alignement. Ils désignent dans ce cas les personnes prêtes à laisser leurs affaires à une place et les personnes réticentes).

En ce qui concerne le public non fréquentant, le pari est (comme cela était sans doute prévisible) raté :

1. Fréquentez-vous la BU Saint Serge?

[Plus de détails](#)

● Oui	524
● Non	23



NB : quatre des 23 “Non” sont en réalité des tests que nous avons faits. Seules 19 personnes non fréquentantes ont donc répondu au questionnaire. Ce chiffre est trop petit pour pouvoir en tirer des conclusions.

En ce qui concerne le public fréquentant, la grande majorité est composée de personnes effectuant des réservations à la BU Saint-Serge de manière habituelle ou occasionnelle.

10. Quand vous venez, réservez-vous une place?

[Plus de détails](#)

[Aperçus](#)

● oui, à chaque fois	316
● parfois, cela dépend	144
● non, jamais	64



Cela fait écho à une **véritable normalisation de l'application Affluences**. Cela ne se lit pas qu'à travers le fort pourcentage de réservations, mais aussi à travers l'utilisation de l'application comme moyen de connaître le taux de remplissage de la BU : 99 personnes disent ainsi faire dépendre leurs réservations de ce taux sur Affluences tandis que parmi les 460 réponses à la question “Comment vous informez-vous pour savoir s'il reste des places?”, 384 citent l'application. Inversement, parmi les non-fréquentants, personne n'a répondu à la question sur la tentative de réservation et parmi les fréquentants, seule une a dit ne pas être au courant de l'existence du dispositif et a refusé de s'y intéresser.

Les personnes déçues par l'application apparaissent dans le questionnaire, bien que minoritaires. Elles sont particulièrement visibles dans les réponses à la question “20. Pour quelles raisons ne faites-vous pas de réservations ?”

20. Pour quelles raisons ne faites-vous pas de réservations?

[Plus de détails](#)

● vous ne saviez pas que vous po...	1
● le dispositif est trop compliqué	11
● vous n'arrivez pas à trouver de ...	14
● Autre	38



Parmi les réponses “Autre”, différentes raisons sont avancées :

- Manque d'ergonomie de l'application : “jamais de place, les places sont petites, il y a souvent quelqu'un sur cette place” ; “plus contraignant avec le dispositif de réservation”
- D'autres préférences de travail : “Pas besoin de résa pour canapé” ; “Je préfère travailler face à un mur” ; “je programme pas mes révisions”.
- Une question de vision de la bibliothèque :

Beaucoup témoignent de conflits d'usage :

“c’est compliqué de savoir où sont les places, et vu que beaucoup ne réservent pas, les places sont souvent prises. [...]” ;

“je trouve une place à chaque fois, je me débrouille et je ne me vois pas faire partir quelqu'un qui y serait déjà installé” ;

“Le système est lourd à l'utilisation, il faut toujours penser à réserver, d'autres étudiants qui ne sont pas sur le campus de Saint Serge (médecine), réservent souvent dès l'ouverture des places à la réservation rendant le dispositif angoissant et peu attractif voire énervant.”

Il faut relever également une méconnaissance du système de réservations : “Les réservations sont limitées dans le temps et en quantité. Donc je préfère prendre toujours une place à la même table non réservable dans un côté silencieux de la BU.”. Ce témoignage recoupe des entretiens informels au cours desquels les personnes interrogées ont montré ne pas être sûres du fonctionnement du dispositif et des potentialités de l'application.

Les questions de conflit d'usage réservent une surprise : si 80% des personnes interrogées se disent prêtes à demander à la personne qui occuperait leur place réservée de se déplacer, seules 15% sont prêtes à déplacer des affaires (Q 15 et 16). Par ailleurs la plupart des personnes interrogées admettent s'asseoir à une autre place que la leur dans le cas où de places libres sont à proximité.

74% des répondants affirment laisser parfois leurs affaires à une place et 40% disent le faire au cours des pauses méridiennes. Cette pratique semble donc normalisée.

L'analyse des commentaires libres montrent que l'enquête a permis à plus de

Enquête observationnelle systématique dans les espaces : 24 au 28 avril

Nous avons procédé à une observation des espaces de la BU pendant 5 jours, du 24 au 28 avril. Cette observation - incomplète à cause d'autres obligations – a consisté à repérer les cas d'affaires laissées sur les places, parfois qualifiées de “réservations sauvages” dans les cas trop évidents (présence uniquement de quelques affaires, de peu de valeur, absence de sac...). La tentative de compter les places vides a été abandonnée, car trop chronophage. Pour les espaces détente, on a également relevé la présence de personnes en posture de travail.

Menée pendant une période de vacances, cette observation est lacunaire et ne permet pas de déduire des conclusions fiables. Elle a davantage servi à une validation de méthode, à une familiarisation avec les pratiques des lecteurs pour améliorer la grille d'observation et à mettre à l'épreuve de la réalité les témoignages sensibles de l'équipe de la bibliothèque. Il conviendra de mener ce type d'observations systématiques à plusieurs reprises courant 2023-2024 pour consolider les résultats présentés ci-dessous.

Les espaces de la bibliothèque ont été divisés de la manière suivante :

NO :

- Carré Maine
- Galerie
- Espace presse
- Espaces de lecture

N1 :

- Espace (majoritairement) réservable côté Maine
- Espace central
- Espace réservable côté fac

N2 :

- Espace réservable côté Maine
- Espace central
- Espace réservable côté fac
- Carré Bianca

Les tours d'observation se faisaient à horaires fixes à 9h35, 10h35, 13h et 15h.

Les conclusions auxquelles l'observation a mené sont assez attendues :

- On constate une dimension périodique au cours des journées : les places sont plus "réservées" au cours de la pause de midi.
- On peut également observer une certaine confusion : des places ne sont parfois pas "réservées" par des affaires, mais occupées par les affaires des personnes à proximité. Cela est particulièrement le cas dans le "carré Santé", au NO.
- Les espaces de détente se remplissent au moment des pauses et accueillent des personnes qui y travaillent plutôt en-dehors de ces périodes.
- Les places non réservables sont moins occupées par des personnes en chair et en os que les places réservables.

Enquête KiKoiOù : un sondage ponctuel des fréquentant des places non réservables

Nous avons enfin mené une enquête de type "KiKoiOù" au cours de deux heures, le mercredi 3 avril, auprès des lecteurs assis aux places non réservables de la bibliothèque. L'objectif de l'enquête était de compenser un angle mort de l'enquête quantitative : tenter de trouver le public non réservateur et – potentiellement – n'appartenant pas à l'UA.

Sur les 145 personnes interrogées, seules 18 se sont révélées ne pas être des étudiants de l'UA. On soulignera le contexte de de partiels durant lequel l'enquête a été réalisée, qui nuance cette disparité.

Par ailleurs seules 27 personnes n'avaient pas leur carte d'étudiant avec eux ou ont refusé explicitement de la montrer (une personne).

Cette dernière enquête mériterait surtout d'être approfondie en se penchant sur les origines académiques des personnes interrogées, afin de définir un profil des personnes fréquentant les espaces non réservables (ordinateurs fixes inclus).

Pistes d'évolution du dispositif en 2023-2024

La gestion des réservations découle d'un problème d'adéquation de l'offre et de la demande en période de pointe : le nombre de places en bibliothèque ne permet pas d'accueillir, en particulier au

moment des examens (d'octobre à décembre et en mars et avril), tous les étudiants qui le souhaiteraient.

Face à cette contrainte structurelle, la BU a choisi de privilégier un système de réservation et acté l'échec des dispositifs de régulation des pratiques d'occupation "fantôme" des places en période de pénurie. Les avantages recherchés étaient de favoriser la planification individuelle des temps de travail à la BU (les fourmis plutôt que les cigales) et de garantir aux étudiants inscrits à l'UA un accès prioritaire aux places les mieux équipées pour de longues sessions de travail au calme, loin des zones de passage.

Comme souvent, le déclaratif et l'analyse des usages réels (analyse des statistiques de réservation et observations systématiques) éclairent différemment la situation : l'exaspération qui s'entend à la lecture des commentaires libres de l'enquête est contrebalancée par l'usage soutenu du système de réservation et l'excellent taux de remplissage de la BU par rapport aux dispositifs d'installation spontanée et ses détournements observés dans les années 2013 à 2019, qui s'observent aujourd'hui encore de manière majoritaire sur les seules places non réservables.

La pratique de la réservation de place à la BU en période d'affluence semble intégrée et acceptée par une très grande partie des usagers, en particulier les plus jeunes, qui apprécient de pouvoir avoir "leur" place à la BU et n'ont pas connu (et n'idéalisent pas) le système antérieur. Il faut toutefois relever le cas de figure des étudiants de santé faisant leurs stages d'externats au CHU qui ont du mal à planifier leurs heures de sortie de stage, et se sentent contraints à renoncer à leurs réservations ou à contourner le système de réservations/confirmation de présence à l'heure prévue par différents moyens.

Le problème des confirmations "abusives" est soulevé par un certain nombre d'usagers, qui se plaignent de trouver des places vides mais inaccessibles. Corollaire de ce phénomène, celui des "chaises musicales", encouragé par une réticence des personnes à demander à quelqu'un de quitter sa place, en particulier en présence de places libres à proximité semble être la seconde grande réserve des usagers critiques du dispositif de réservations.

On constate par ailleurs une normalisation du fait de laisser ses affaires aux places de travail. Pour certains usagers, la pratique de la réservation "abusive" est assumée et un grand nombre admet laisser ses affaires au cours des pauses méridiennes. Ce dernier phénomène est d'autant plus légitimé par la pratique de la réservation. Ce constat pousse toutefois à ne pas proposer d'augmenter le nombre de places non réservables, qui redeviendraient un lieu de réservations "abusives". On pourrait toutefois réfléchir à une adaptation en période de grands examens, en rendant à l'usage libre, mais très encadré et avec un rappel des règles de savoir-être, de parties réservables de la bibliothèque, par exemple le N2 côté fac, déjà pris entre les places filantes et le carré Bianca.

Une critique portant sur la durée des créneaux de travail donne lieu à réflexion et un ajustement pourrait être tenté.

La question du changement de QR code risque quant à elle d'entraîner une course que les réseaux sociaux feraient perdre à la BU. Par ailleurs, il ne faut pas perdre de vue les conséquences en termes de charge pour les services (d'explication, d'adaptation et les problèmes techniques potentiels).

Enfin, il apparaît assez clairement un manque de formation de la part des usagers. Aucune formation ne présente l'application affluence, notamment les fonctions permettant de choisir et filtrer les places très peu de rappels leur sont faits autour du bon usage dispositif de réservations. L'appropriation du dispositif de réservation semble donc s'être fait en dehors de l'influence directe de la bibliothèque et

donc suivant il est pratique qui contreviennent parfois à l'éthos que celle-ci demande de ses usagers. On le constate par exemple dans la normalisation des confirmations abusives.

Un moyen de pallier, à terme, ces problèmes serait de renforcer la communication de rentrée autour des bonnes pratiques et des potentialités du dispositif de réservation.

Verbatim des commentaires libres enquête

Si vous pouviez changer quelque chose au dispositif de réservation de places, que feriez-vous?

1) proposer une plage de réservation supérieur à 3h (agaçant de devoir faire 3 ou 4 réservation par jour pour couvrir toute la période). 2) supprimer l'authentification avec nom/prénom (pour les mêmes raison).

1. Qu'il faut réserver les places auxquelles il faut réserver. S'ils veulent pas réserver il faut s'installer dans les places libres. et aussi quelqu'un de faire contrôle sur les tables des ordinateurs, car il y a beaucoup du monde qui on leur ordinateur portable mais s'installent sur les tables de l'ordinateur de BU. Les personnes qui ont besoin de l'ordinateur est donc n'ont pas de place.

ajouter des places (ca fait des années qu'on le dit, les conditions pour étudier sont mauvaises à cause de cela)

Ajouter une notification pour nous rappeler de valider notre place

allonger le temps de réservation (réservation possible par 1/2 journée)

annuler la limite du nombre de fois de la réservation des carré groupe

arrêt du système sauf pour les salles de groupes

arrêter avec ce système de réservation, remettre un accès libre comme avant

Arrêter ce dispositif de réservation, lorsque l'on trouve une place on s'y installe, permet d'éviter de se faire déplacer lorsque l'on oublie de valider sa présence en pleine après-midi toutes les 3H

Arrêter le système de réservation

arrêter les réservations

arrêter les réservations, trop de places réservées non prises

arretez d'envoyer des mails de confirmation, pouvoir réserver pour une demie-journée

Augmenter la durée des créneaux

augmenter la duree reservable (4-5h au lieu de 3)

augmenter la limite de temps en durée et en nombre de fois pour la réservation des salles

augmenter le nombre de places non réservables

Augmenter le temps de réservation (pouvoir réserver plus de 3h par 3h) et changer le fait de devoir valider sa présence toutes les 3h (assez embêtant pour rester concentrer et cela rajoute un stress car la place est réservée par quelqu'un d'autre très rapidement)

avoir la possibilité de réserver plus de 3 heures d'un coup

Avoir la possibilité de réserver une place la journée entière.

avoir plus de places disponibles

avoir une limite de réservation par jour, pour permettre à chacun d'avoir une place. certaines personnes réserve des journées entières et à certaines périodes, il est impossible d'avoir une place.

beaucoup de places sont réservées sur l'application (difficile de trouver une place disponible pour plusieurs heures) alors qu'en réalité sur place il n'y a personne, peut être enlever directement le système de réservation pour laisser le placement libre

Bien distinguer les places des carrés groupes à deux parties, ça réduirait les confusions des occupants.

Ca serait plus pratique de pouvoir réserver pour un créneau de toute la journée. Moi qui viens tous les jours toute la journée, ca me fait 4 réservations à faire et à valider

ce serait bien de pouvoir voir directement sur la place si elle est réservée ou non

Ce serait bien d'être alerté quand notre réservation est sur le point d'expirer

c'est difficilement réalisable mais obligation de présence pour une réservation. Je m'explique, je viens tout les jours et des fois il m'arrive de ne pas pouvoir réserver ma place habituel 3 jours avant à 8h car qq1 l'a déjà réservé, mais le jour venu la place reste vide toute la journée... Dans la mesure ou je travail tout les jours à la même place c'est un peu embêtant de se voir "prendre" sa place pour rien
Changer régulièrement le QR code car certaines personnes confirment leurs réservations et ne viennent pas. Obliger les gens à prendre leurs affaires pour manger car certains endroits (surtout ceux sans réservations) de la BU sont vides le midi mais avec toutes les affaires encore sur les tables, de ce fait certains étudiants se réservent une place toute la journée sans interruption alors que ce sont des places sans réservations (étage droit, à droite de l'escalier, espace avec les chaises roulantes).

créneaux plus longs peut-être

Créneaux plus longs que 3h

De devoir réserver 24h à l'avance obligeant les étudiants à s'organiser. Les places qui ne sont pas réservés 24h à l'avance sont donc disponible sans réservation et avoir un système pour voir les places qui sont réservés et celles qui ne le sont pas sans avoir à défiler toutes les places !

Des plages de réservations plus longues (pour éviter les 4 plages de réservations par jour)

Des rappels hebdomadaires de l'application pour préparer sa semaine, en effectuant des réservations si besoin

des réservations plus longue (du type la demi journée voir la journée)

Des temps de réservation plus long

diminuer le temps de 30 min après l'heure de la réservation dans lequel on peut valider sa présence

Empêcher que les gens réservent une place pour toute une journée

enlever ce dispositif

enlever le dispositif de réservation !!!!!

Enlever le dispositif totalement, cela serait beaucoup mieux (ceux qui viennent le matin ont les places pour toute la journée sans besoin de réserver, et cela créerait une harmonisation de l'occupation des différentes places.

enlever le fait d'avoir à tout le temps à écrire son nom et son prénom pour réserver + rendre le système de réservation plus simple sur l'application (ex: places en favoris pour y accéder plus rapidement, réservation sur plus de 3h pour ceux qui y vont tous les jours) pour ne pas avoir à tout le temps tout refaire

enlever le système de réservation

Enlever le système de réservation, c'est un stress supplémentaire à celui de nos examens, cours, stage etc

enlever le système de validation de place.

enlever les réservations pour les places individuelles et les conserver pour la réservation des carrés groupes.

Envoyer une notification lorsque la réservation commence pour penser à scanner le QR code

Envoyez moins de mail quand on réserve et quand on valide une place sur affluences...

Étendre la possibilité de réservation sur une semaine et pouvoir réserver plus de trois heures sans devoir refaire les manipulations

Étendre les durées de réservation

Éviter que certaines personnes puissent réserver pendant des heures alors que la majorité du temps il n'y a que leurs affaires sur la place

Faire 30% de places réservables. Le reste c'est premier arrivé, premier servi.

Faire des réservations plus longue que 3h car finalement cela revient au même de réserver 8h d'affilé ou bien de réserver 3,4 fois 3h. Avec une validation tout de même entre temps pour vérifier la présence

faire en sorte que si les personnes ne sont pas présentes mais on validé leur présence, leur réservation s'annule

faire plus de places non réservables avec des prises pour charger les ordinateurs (manque de prise dans une partie en bas)

fonctionner que par réservation afin de limiter le fait qu'il y ait une personne à notre place lors de la réservation

Il est très très important de mentionner le bruit à la BU qui est parfois insupportable et pas possible pour travailler ce qui me repousse à aller à la BU surtout l'après midi

il faudrait préciser quand nous réservons des carrés groupes, quand une partie celui-ci est déjà réservée par des étudiants.

Il faudrait que chaque personne réserve sa place, mettre en place un moyen pour vérifier ? Car ça arrive trop souvent qu'on prenne nos places et que les personnes ne veulent pas bouger. Donc on s'assoit ailleurs mais souvent aussi la place de quelqu'un d'autre... Donc des fois on ne sait pas où se mettre alors qu'on avait réservé depuis plusieurs jours..

Il faut le laisser !!!!!

Il faut tout revoir

Il n'y a jamais de place car trop de monde à la BU . Le délai de réservation (3 jours maxi en avance) est trop court

il serait bon d'accorder la priorité aux étudiants du campus Saint-Serge sur les places réservables indiquer sur la place si elle est réservée ou pas, mais bon un peu compliqué je pense

J'aimerais pouvoir réserver une journée entière ou au moins une matinée/après midi entière (je dois réaliser environ 4 réservations par jour sur 3 jours d'avance). De plus j'aimerais ne pas recevoir de mail sur Zimbra lorsque j'ai réservé une place et que je l'ai validé (4 réservations par jour ça fait 8 mails par jour de Affluences sur Zimbra).

j'augmenterai la durée maximale de réservation, actuellement limitée à 3h. et j'envisagerai une validation de réservation de place manuelle, depuis l'application.

j'augmenterai les plages de reservation qui sont en ce moment de 3h, pour ne pas avoir à réserver toutes les 3 heures

J'aurais souhaité pouvoir réserver une place pour une durée supérieure à 3h (notamment en période d'examen, ou il me semblait nécessaire d'effectuer de longue session de révision à la bu). En effet, il est difficile de pouvoir réserver la même place sur des créneaux supérieur à 3h.

Je diminuerai le nombre de place à réserver pour augmenter le nombre de place hors réservation. Cela soulagerait les étudiants qui n'auraient plus à penser à réserver les places. Cela produit donc un vrai choix aux étudiants, réserver pour ceux qui veulent, ou aller à la bu et prendre une place libre (ce qui n'est pas possible actuellement car il y a très peu de places jours réservations donc elles sont toutes prises.

Je ferais en sorte que l'on puisse réserver plus de 3 heures.

je le supprimerai

Je l'enlèverai

je me demande si les réservations sont encore très utiles

Je mettrai plus de places non réservées et j'essaierai de faire en sorte que si la personne n'est pas présente qu'elle ne puisse pas réserver à distance (quand on arrive et qu'on s'installe à une place, on

ne sait pas vrmt pour combien de tps parce que qq peut avoir réserver et n'arriver que 1h voir plus après le début de la réservation)

Je mettrai des durées de réservation plus longue

Je mettrai en place un système qui fait la part des choses: une partie des places de la BU seraient réservés (avec un code couleur), une autre serait en libre-service.

Je n'ai pas d'avis car je ne l'utilise pas

Je ne changerai rien

Je pense qu'il faudrait beaucoup moins de places réservables. C'est une perte de temps immense de devoir à chaque fois réserver si on veut avoir une place au calme ou être sûr d'avoir une place. Je vais de moins en moins à la BU car je n'aime pas ce principe de privatiser un espace, sachant qu'il faut tout le temps penser à réserver puis ensuite valider. Puis devoir se relever pour aller valider une autre réservation quand on y reste longtemps. Par ailleurs, dans les places réservables il y a des places vacantes car certaines personnes réservent pour de longues périodes mais n'y restent que 30 mins. J'étais très étonnée de voir ce système de réservation car au Mans il n'y a pas cela et tout se passe très bien. Là on perd du temps à réserver, et quand on y est on est tout le temps dérangé par quelqu'un qui cherche sa place, quelqu'un qui demande à un autre de se déplacer. La BU est sympa mais c'est vraiment dommage que le principe de réservation existe.

Je pense que les réservations avaient du sens pendant la période covid. Maintenant il serait plus équitable de revenir au système d'avant (premier arrivé premier servi). C'est infernal de voir des gens venir en dérangé d'autres sous prétexte qu'ils ont "réservé la place".

Je prolongerai les horaires de réservations, 3h max c'est trop court quand on vient toute la journée (ouverture - fermeture) on oublie trop facilement de valider sa réservation

Je rendrai la réservation possible uniquement pour les étudiants du campus Saint Serge et non pour le reste qui dispose de plusieurs bibliothèques (Belle Beille, Santé, Polytech...), afin de rendre le système plus pratique, moins stressant et moins repoussant.

Je retirerai ce système

Je simplifierais le mode de réservation en indiquant une fois une réservation faite si l'on souhaite poursuivre la réservation sans devoir aller ré-parcourir l'application pour retrouver la place précédemment réservée.

Je souhaiterais que l'on puisse réserver une journée entière! surtout en période d'examen. 3 heures est bcp trop court et l'on perd énormément de temps à chaque fois

Je trouve que le système est vraiment bien et performant, ça change la vie car on ne se déplace plus à la BU en ayant l'angoisse de ne pas trouver de place. C'est également un confort de pouvoir réserver une place que nous aimons bien pour travailler dans les meilleures conditions.

J'enlèverai le système de réservation, le premier arrivé, le premier servi. De plus, il paraît trop fréquent de voir des places réservées sans qu'il n'y ait quelqu'un à cette place : il serait bon de mettre un délai où les places ne peuvent pas rester réservées si la personne n'est pas à sa place.

J'enlèverai l'étape où on doit remettre notre nom et prénom car il y a déjà notre mail et je n'enverrai pas de mail

J'enlèverais la réservation de place. C'est inutile et beaucoup de monde réserve sans venir, cela pénalise les étudiants qui veulent vraiment travailler et qui ne trouvent pas de place. Selon moi, le premier arrivé devrait être le premier servi + interdiction de laisser ses affaires sur une place.

J'étendrai la durée possible de réservation à plus de 3 heures.

L'enlever

La possibilité de réserver directement pour toute la journée

La validation de la réservation est trop stricte quand on reste toute la journée et donc qu'on doit absolument faire ses pauses aux horaires de changement de créneau

Le limiter a certaines periodes de l'année ou la BU est a flux tendu. Le reste du temps revenir a la spontanéité de s'asseoir a une place libre sans avoir a stressé de devoir changer 4x dans la journée parce que quelqu'un l'ajra finalement réserver pour 2h.

Le max 3 heures c'est pas forcément pratique, mais de tout les cas, les gens valides à distance donc y'a souvent des places prises alors qu'il y a personne (donc je suis pas sûre que ca soit encore pertinent)

le rendre plus modulable

le supprimer

Le supprimer complètement, il entraine massivement plus de problèmes qu'il en règle

le supprimer, il n'est pas normal de devoir réserver une table pour pouvoir travailler. Le manque de place est le problème que l'université doit resoudre. En aucun moment cette problematique ne doit etre le problme des etudiants

L'enlever

Les places sont souvent non disponibles sur l'application mais vides. Pareil pour les carrés où l'on peut retrouver des fois une seule personne et pas un groupe

Les réservations 3 jours à l'avance sont vraiment complexe en études de sage-femme car on ne sait pas forcément si le lendemain de notre garde on aura l'énergie pour aller travailler et la plupart du temps les places sont déjà réservée depuis longtemps.

Les supprimer car c'était mieux avant

L'idéal serait de savoir quelles places sont déjà réservées afin d'éviter de s'asseoir à une place que quelqu'un a réservé mais cela semble difficile à mettre en place. Le dispositif est globalement efficace mais peu lisible car les réservations se font selon les numéros des places (il est donc parfois difficile de retrouver la place que l'on a réservé si ce n'est pas une place dont nous avons l'habitude). Ma proposition serait de réserver les places sur un plan de la BU (comme pour les réservations de places de cinéma par exemple).

Lui apporter de la visibilité et de la clarté, peut être pas le faire sur une appli dissociée mais plutôt sur l'ent

Manque de place, il est difficile d'avoir des places à la BU

mettre des quotas par rapport aux études que l'on fait, les médecines envahissent la BU et notamment le dernier étage normalement réservé aux juristes

mettre en réservation les places non réservables face aux murs

Mettre le QR code a disposition sur chaque rangée de tables pour éviter des déplacements inutiles pour valider la présence lors du changement de place à une autre à proximité

Mettre plus de places sans réservation

Mettre un bip quand la personne s'absente

mettre un peu plus de places non réservables

Mettre une place en favoris pour pouvoir la réserver plus facilement sans avoir à scroller toutes les places pour trouver la sienne. Gain de temps +++ et surement possible à faire d'un point de vu informatique!

Modifier la durée maximale de réservation (pénible de réserver 4x3h)

Modifier le système de réservation, pour uniquement réserver le jour même et directement sur place car certains valide leur présence de chez eux et ne viennent jamais à la BU donc des places en plus ne se libèrent pas.

Ne pas afficher les places qui ne sont pas disponibles

ne pas avoir besoin de valider les reservation ou le faire une seule fois pour toute la journée

Ne pas être limité en temps mensuel pour les petites salles de groupes de 2 personnes

Ne pas être obligé de revalider la place au bout de 3 heures lorsqu'on reste toute la journée, car il arrive souvent que l'on oublie.

Ne pas mettre de réservation, c'est trop compliqué. Les étudiants réservent de nombreux jours en avance sur toute la journée et si on veut réserver la veille où y aller quand on sent qu'on va être productif, on ne peut pas.

Ne pas mettre les réservations pas table une par une mais sélectionner les horaires de réservation souhaités et proposer les tables disponibles suivant les heures demandées

Ne pas permettre de réservation trop en amont et un système de signalement quand une place avec des affaires monopolise abusivement ladite place (ou au moins quelque chose qui y ressemble)

ne plus avoir à écrire son nom/prénom à chaque réservation sur Affluences/pouvoir réserver sur des plages horaires plus importantes

Ne plus avoir le dispositif de réservation mais revenir au système d'avant ou a celui précovid avec les plaques avec écrit dessus le temps de pause que l'on prend

Ne plus demander de redonner notre nom et prénom à chaque réservation

Non

offrir plus de place et ne pas être contraint de réserver 5 jour avant pour avoir une place

Ouverture à 7h

Ouvrir la possibilité de réserver un carré groupe plus tôt que 3 jours avant

Ouvrir l'accès aux réservations plus tôt que minuit, parce que se forcer à rester éveillé pour réserver une place qui est plutôt demandée c'est pas cool ^^

pas de réservation, la plupart des gens réservent sans venir. donc des places sont marquées comme utilisées sur affluence lorsqu'elles ne le sont pas. Autant ne pas réserver et avoir une place.

Permettre de réserver + de 3h d'un coup

permettre de reserver des plages horaires plus longue ,voir toute une journée ,

Permettre des créneaux de réservation plus longs (demi-journée)

Peut-être faudrait-il développer le nombre de places accessibles sans réservation pour éviter ce genre d'incidents. Néanmoins, le problème persistera si les étudiants continuent d'occuper les places avec réservation sans avoir réservé...

peut-être mettre plus de places en libre accès (sans réservation nécessaire)

Plage d'horaire plus large que 3h

plus de place non réservable, et quelques places réservables pour ceux qui le souhaitent/ceux qui arrivent tard

Plus de place sans résa

Plus de places sans réservation et interdiction de laisser des affaires sur celles ci, voire annuler les réservations en général (hormis carrés)

Plus de places sans réservations et surtout des places avec des lampes et prises

plus de places svp?

Plus de réservation nécessaire

plus simple car pas facile d'avoir un code avec beaucoup de chiffres pour trouver le livre qu'on a réserver sur l'étagère

Plus simple de trouver des places cote a cote quand on vient à plusieurs

plus tot possible pour réserver

Possibilité d'annuler la réservation même au dernier moment pour libérer de la place ! Ou au bout de 15 minutes si la personne qui a réservé n'est pas présente, le laisser pour un autre groupe

Possibilité de réservation à la journée

possibilité de réservation de créneaux de plus de 3h!!! quand on reste une journée entière à la BU c'est un enfer de devoir réserver et valider 4 fois par jour ; je pense aussi que revenir à un système comme en 2020 avant le COVID avec les roulettes horaires serait plus intéressant que ce système de réservation (saturé 3j à l'avance sans que les gens viennent vraiment à la BU la journée même))

Possibilité de réserver des créneaux plus larges que 3h à la fois

Possibilité de réserver plus de 3h de suite !

Possibilité de réserver plus de 3h et annulation indiquer sur affluence que telle place réservée a été validée (qr code) ou quelle est en attente de validation par la personne qui l'a réservée

Possibilité de réserver plus que 3h d'affilié, souvent on oublie de confirmer notre nouvelle réservation surtout quand on y passe une journée entière

Possibilité de réserver pour la journée quand on vient de manière quotidienne ou enlever les réservations

Possibilité de réserver pour plus que 3h

possibilité de réserver pour une durée plus longue que 3 heures

possibilité de réserver sur des créneaux plus longs que 3h (c'est long de faire toutes les réservations quand on souhaite rester la journée)

pour les étudiants qui souhaitent réserver un place toute la journée, pouvoir le faire en une seule fois et pas devoir rechercher la place 3 ou 4 fois sur l'application affluence, et garder le système de valider sa présence toute les 3h environ

Pour les personnes qui réservent une place la bu de manière quotidienne à la même place, mettre un temps de réservation plus long que 3 heures (exemple : si depuis le lundi j'ai réservé la même place plus de 10h, je peux la réversé toutes les 6 heures, pour éviter d'y aller toutes les 3h))

Pour moi ça va

pouvoir allonger les créneaux (3h ça fait court et c'est vite oublié de valider la présence sur le 2e créneau

Pouvoir filtrer les places restantes qui n'ont pas été réservées. C'est très long de chercher une place en devant cliquer sur chacune pour d'elle pour si elle est déjà réservée ou non.

pouvoir mettre une place en favoris pour ne pas avoir à la chercher

Pouvoir réserver davantage en avance (une semaine avant)

Pouvoir réserver de plus longues périodes de temps (plus que 3h à la fois)

pouvoir réserver des créneaux plus longs

Pouvoir réserver des places plus longtemps et ne pas être limité à 3h et de devoir réserver

Pouvoir réserver des plages horaires plus longues. Par exemple l'après-midi, pouvoir réserver plus de 3h car enchaîner les réservations oblige à devoir valider de nouveau sa présence, ce qui s'oublie facilement lorsque l'on est pris dans le travail. Cela m'est arrivé de nombreuses fois de devoir céder ma place en fin d'après-midi car j'avais oublié de valider une seconde fois.

Pouvoir réserver directement pour la journée et pas uniquement des créneaux de 3h et mettre plus en avant le fait qu'il est nécessaire de réserver pour certaines places, car certaines personnes ne sont pas au courant et s'installent à des places qui sont réservés et cela peut être embêtant.

Pouvoir réserver directement pour la journée une place ou pour une durée supérieur à 3h

pouvoir réserver plus de 3 heures

pouvoir réserver plus longtemps à l'avance

pouvoir réserver plus longtemps car si je veux réserver de 8h30 à 22h30 je dois le faire en 4 à 5 fois

Pouvoir réserver plus longtemps une place (je fais beaucoup de réservations pour la même journée et même place)

Pouvoir réserver plus que 3h d'affilé car sinon ça revient à faire beaucoup de fois la manip quand on y reste la journée

Pouvoir réserver plus que 3h+++, car c'est ça devient très long de faire de multiples réservations de journée complète tous les jours, dans l'idéal : pouvoir réserver la place pour toute la journée en 1 réservation

Pouvoir réserver pour des créneaux plus long que 3h

Pouvoir réserver pour plus de 3h(1/2journée par exemple)

Pouvoir réserver pour une journée entière d'un seul coup au lieu de 3h maximum (en laissant la possibilité de réserver 30 minutes par 30 minutes mais sans mettre de limite) (je reste souvent une journée entière, de 9h à 20h voire 22h et cela prend beaucoup de temps de réserver 3h par 3h). Ne pas avoir à inscrire son nom sur la réservation, comme c'était le cas avant, cela prend également beaucoup de temps quand on réserve pour beaucoup de créneaux.

pouvoir réserver sur de plus longues plages horaires

Pouvoir réserver sur des périodes plus longues que 3h au lieu de faire plusieurs réservation, rendre les résa presque obligatoires pour éviter le cas que des gens s'installent sans résa et se retrouver sans place

pouvoir réserver sur l'application avec moins de manipulations quand on prend plusieurs créneaux sur la même journée, sinon augmenter le nombre de places mais je suppose que ce n'est pas possible... sinon merci pour tout, vous m'avez aidé à 1000% à devenir médecin !

Pouvoir réserver sur plus longtemps que 3h

pouvoir réserver sur une plus longue période que 3h

pouvoir réserver toute la journée d'un coup

pouvoir réserver une place à la journée ou demi-journée sans devoir faire plusieurs réservations

pouvoir réserver une place à la journée plutôt que plusieurs créneaux en une journée

pouvoir réserver une place plus de 3h ou même sur la journée

pouvoir réserver une place pour plus de 3 heures (par exemple une journée entière en une seule réservation)

Pouvoir réserver une place sur un créneau de plus de 3 heures

Pouvoir réserver les place en zone calme

Pouvoir valider sa place directement sur les tables

proposer plus de places sans réservation

Que moins de places soient réservables car je déteste me faire virer d'une place parce que quelqu'un l'a réservée après que je m'y sois installée

quelque chose qui fasse que les personnes ayant réservé soient obligés de venir, en effet, beaucoup de personnes réservent des places mais n'y viennent jamais, il m'est arrivé plusieurs fois de ne pas pouvoir réserver sur l'application affluence car toutes les places étaient prises or, en se rendant à la bu, on voit que plusieurs places normalement réservées sont disponibles

Rajouter plus de places de BU mais je sais que malheureusement c'est compliqué car la bu a une surface limitée

rajouter un plan interactif pour savoir où est située précisément la place qu'on réserve, améliorer l'ergonomie de l'application pour choisir sa place (pouvoir choisir selon la localisation dans l'étage, ne pas avoir à faire défiler toutes les places de l'étage disponibles même avec des filtres)

RAS

ras

Réservation à la demi-journée ou journée possible (laisser aussi la possibilité de réserver pour 30 minutes à 3 heures).

Réservation à la journée ou à la demi-journée

Réservation adaptable à la longueur de mes révisions, sans avoir besoin de re valider notre présence

Réservation de la veille pour le lendemain car les gens réservent souvent pour 3 jours en avance et souvent au final, ils ne viennent pas sans avoir annuler leurs places

reservation plus en avance

Réservation plus longue (5h) car parfois on peut oublier de valider la place une seconde fois

réservation possible pas plus de 48h avant

Réservation possible seulement quelques heures avant

réservation sur durée plus longue que 3 heures

réservations jusqu'à 4h

Réserver à la journée en laissant mes affaires sans crainte sur le temps du midi (1h/1h30 de pause)

Réserver a la journée et non que par tranche de 3h

réserver par journée ou 1/2 journée

Réserver plus facilement un nouveau créneau sur une place que l'on viens de réservé (Par exemple pour réserver une journée entière, d'abord réserver 3h puis avoir un accès rapide pour pouvoir continuer de réserver cette place encore 3h sans refaire toute la recherche entière). Egalement ne plus devoir inscrire nom et prénom pour réserver, l'an dernier cela restait automatiquement, il fallait le rentrer une seule fois au début de l'année.

réserver pour de plus longues périodes, voire toute une journée.

Réserver pour des période de plus de 3h

réserver pour plus longtemps

réserver pour plus longtemps que trois heures a chaque fois

réserver sur des plages horaires plus larges

Réserver un créneau plus long. Pour la plupart des étudiants, on a nos place "habituelles", j'essaie de réserver toujours la même place, ou une place à coté si ce n'est pas possible. Et si je veux rester par exemple 6h je dois faire deux réservations différentes, et il m'est arrivé plusieurs fois d'oublier de valider le deuxième créneau, et donc que quelqu'un l'ai réservé entre temps et que je dois lui céder ma place.

Réserver une place pour la journée complète

restreindre l'accès notamment lors de fort affluence (pendant les examens) aux personnes qui ne sont pas à la faculté Saint Serge. Ces étudiants prennent les places de gens a qui cette BU devrait normalement être réservée (droit, éco-gestion). Cette situation est très agaçante, étant moi même en droit je ne trouve parfois pas de place pour aller travail dans la BU qui m'est attribuée alors que les étudiants (médecins notamment) disposent d'une BU à Belle beille qui leur est attribuée.

Rien à changer

Rien à changer. C'est le comportement des personnes qui font qu'ils prennent les places réservables. Mais cela n'a jamais été dérangeant pour moi car je demande à la personne de me laisser la place que j'ai réservé.

Rien de spéciale

rien du tout c'est vraiment bien je trouve!

Rien, cela fonctionne très bien

Rien, c'est très bien

rien, c'est un espace public, on s'adapte

Rien, je trouve le système très bien !

rien, le dispositif est très efficace !

Sanctionner les réservations et validations abusives ou permettre leur annulation sur constatation d'un membre de le BU. En effet, certains valident les places sans y être ou, pire, les carrés groupes. Souvent plusieurs carrés groupés sont validés alors que personne n'y est présent.

Si cela n'est pas le cas, qu'il soit disponible sur l'application de l'université

soit obliger tout le monde à réserver et ce uniquement le jour même pour éviter les places réservées et non honorées ou alors supprimer totalement les réservations

Souvent les salles pour faire les travaux de groupes sont toutes réservées sur l'application Affluences, or très souvent les salles sont en réalité libre

Suppression du dispositif

supprimer ce dispositif de réservation pour les places seules mais le conserver pour les salles de travail

supprimer ce dispositif qui complique les choses

Supprimer le dispositif de réservation

supprimer les tranches de 3H maximum et pouvoir réserver pour toute la journée

un code pour pouvoir s'installer

une fois la salle ou la place réservée, il devrait y avoir un mot pour prévenir les autres personnes que cette place est déjà réservée.

une partie de la bu sans réservation

une sorte d'alarme qu'on n'a le choix d'activer ou non sur l'application pour nous prévenir des carrés qu'on ne peut plus réserver et sur quel créneaux. Et par exemple une notif qui dit : " tous les carrés du 2eme étages à deux place assises sont occupés entre de 14h à 16h" Ou " il reste encore des possibilités de réservation pour le carré buenosaire coté fenêtre pour le créneau de". On pourrait faire la même pour les places mais je pense que ça risque d'être plus compliqué.

🤔 Je vais peut être laisser une étage de places reservable et une étage de place non reservables. Comme ça on bloque pas la possibilité pour les gens qui ont vraiment besoin de réserver(sachant qu'ils ne sont pas nombreux). Personnellement je travaille tjrs sur une place ordi parce que c'est non reservable alors que je n'utilise pas le pc c'est en fait un gâchis mais je trouve pas autre places. Il y a des places vides mais, tu n'es pas sûr si c'est réservé et la personne va venir ou pas .