

Intitulé de l'action de formation	<b>Analyser les besoins des usagers en nouveaux services et y répondre</b>	
Type d'action	Stage	
Domaine	Publics	
Pré-requis	Questionnaire envoyé par le formateur avant la formation	
Objectifs pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acquérir des outils pour analyser les besoins des usagers</li> <li>▪ Conceptualiser les réponses à ces besoins</li> </ul>	
Public - Nombre de participants	Personnel des bibliothèques universitaires et territoriales	Effectif mini : 8 Effectif maxi : 15
Programme- contenu	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>1er jour : contexte, typologie, pratiques et évolutions, méthodes et outils (enquêtes, entretiens, échantillonnage), analyse de résultats</b></li> <li>▪ <b>2<sup>e</sup> jour : réalisation d'une enquête, mode de recueil des données, analyse et interprétation des résultats</b></li> <li>▪ <b>3<sup>e</sup> jour : Utiliser les résultats d'une enquête dans la politique d'offre de services sur site et à distance</b></li> </ul>	
Méthodes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apports théoriques sur les usages et le marketing des services</li> <li>▪ Exercices pratiques sur un guide d'entretien et un questionnaire, sur des résultats d'enquêtes ; <b>travail d'intersession</b></li> <li>▪ Retours d'expériences</li> </ul>	
Intervenants ou réalisation	<b>Mme Sophie Ranjard, Kynos</b>	
Durée – dates – horaires	3 jours : <b>jeudi 9 et vendredi 10 juin + jeudi 15 septembre 2011</b>	<b>09h30-12h30 14h00-17h00</b>
Lieu	<b>Besançon : BU Médecine-Pharmacie, salles Tissot et Rougnon de Magny en alternance</b>	
Financement et partenariat	BIBLIEST	
Frais d'inscription	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel des universités de Bourgogne et de Franche-Comté : gratuit</li> <li>• Personnel des bibliothèques universitaires des autres régions : 270 €</li> <li>• Autres stagiaires : 300 €</li> </ul>	
Contacts	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Contact Formation</i> : N. France-Henri <a href="mailto:nadege.france-henri@u-bourgogne.fr">nadege.france-henri@u-bourgogne.fr</a></li> <li>▪ <i>Contact administratif</i> : B. Variot <a href="mailto:brigitte.variot@u-bourgogne.fr">brigitte.variot@u-bourgogne.fr</a></li> </ul>	
Date limite d'inscription	<b>Lundi 16 mai 2011</b>	