

Cahier des charges pour une action de communication au SCD de l'UBO

Contact

Helly Perrine – SCD

64 07

perrine.helly@univ-brest.fr

Personne à contacter en cas d'absence : Emmanuelle Floch

1. Présentation succincte du projet

Communication autour de l'enquête de satisfaction LibQual+, qui sera lancée entre le 16 mars et le 4 avril 2009 dans toutes les bibliothèques du SCD, et sans doute reconduite tous les deux ans.

2. Présentation de la structure (missions, activités, identité/spécificité, etc.)

* **SCD** : Le SCD poursuit trois missions principales :

- la coordination de la politique documentaire de l'Université,
- l'accès à la documentation, quelle que soit sa forme, nécessaire aux étudiants, aux enseignants et aux chercheurs,
- la formation du public universitaire à l'utilisation des ressources documentaires.

* **LibQual** : enquête fournie clefs en main par l'Association des bibliothèques universitaires américaines. Questionnaire en ligne. Temps de réponse : 20 min. Questions de satisfaction sur 3 grands axes : les collections de la bibliothèque (papier et électroniques), les locaux, et les services.

3. Objectifs de communication

- inciter les usagers à répondre à l'enquête (c'est le plus important)
- humaniser l'image de la bibliothèque : la BU, ce ne sont pas seulement des livres, mais aussi du personnel compétent au service de tous
- valoriser l'image de la bibliothèque comme lieu (espace de travail privilégié)

4. Les publics, les cibles

Tous les usagers, réels et potentiels, de la BU : étudiants, enseignants, chercheurs, personnel administratif.

5. Descriptif de la commande

Affiches

Flyers

Marques-pages

La possibilité de choisir entre plusieurs concepts d'affiche différents serait appréciable.

Ont été demandés également : page web dans l'arborescence du SCD ; article dans la newsletter, message dans l'ENT

6. Messages à faire passer

- on peut dire enfin ce qu'on pense de la bibliothèque
- on peut gagner un ordinateur ultraportable et d'autres lots (bons culture)
- la bibliothèque universitaire est un lieu attractif

7. Tonalité des messages

accrocheur, vif, positif

8. Les contraintes (budget, délais, impératifs à respecter, etc)

budget : 1500 €

calendrier et délais :

- validation du concept d'affiches (choix entre plusieurs idées?) en réunion de direction du SCD le 23 février
- impression début mars
- affichage 16 mars dans les bibliothèques mais aussi dans l'ensemble des campus.

9. Précisions supplémentaires

Doivent figurer sur chaque affiche / marque-page / flyer :

- le logo LibQual
- le logo de l'UBO
- l'adresse web où on peut répondre à l'enquête (page du SCD sur le sujet)
- dates de l'enquête
- mention du lot à gagner (ordinateur ultraportable)

Une deuxième phase de communication pourrait avoir lieu à l'automne 2009 : retour sur l'enquête, engagements de la bibliothèque.

10. Idées de concepts

- reprendre l'idée de la BU d'Angers (« préféreriez-vous Georges Clooney? Dites-le! ») en version féminine
- jeu d'images sur la déclinaison suivante : la bibliothèque que vous avez / la bibliothèque que vous aimeriez avoir / la bibliothèque dont vous ne voulez pas
- accroche du « test psycho » : « quel usager de la bibliothèque êtes-vous? » avec un jeu d'images sur « content! » / « pas content! »
- les idées des affiches suivantes peuvent être reprises...

11. Exemples d'affiches



The Library wants your feedback!

In February 2007, faculty, staff, and a selection of students will receive an email inviting them to complete a survey on the quality of library services.



Participants can win an iPod nano or one of five \$50.00 gift certificates.

Carleton UNIVERSITY
Canada's Capital University

carleton.ca



We're all ears.

A random selection of UVic students and faculty will be asked to participate in the LibQUAL+™ 2007 survey. If you receive an invitation, please respond! You could win one of four \$100 gift certificates from the UVic Bookstore or the UVic Computer Store. Contact us: libqual@uvic.ca



University of Victoria | Libraries

The Library wants your feedback!



In February 2007, faculty, staff, and a selection of students will receive an email inviting them to complete a survey on the quality of library services.



Participants can win an iPod nano or one of five \$50.00 gift certificates to the Carleton Bookstore.

Carleton UNIVERSITY
Canada's Capital University

carleton.ca



UNIVERSITÉ PARIS DESCARTES

Satisfait ou non des bibliothèques ?

Prenez une dizaine de minutes pour nous le dire en complétant notre enquête :

<http://www.bu.univ-paris5.fr>

Tentez votre chance de gagner un des deux

iPod



L'enquête se termine le 18 avril 2008 au soir.

Pour plus d'informations :
Site web : <http://www.bu.univ-paris5.fr>
Courriel : libqual@univ-paris5.fr

Vous préféreriez George Clooney ?



Dites-le !

David Bourgeois, Responsable de la Bibliothèque universitaire, CHU / Jean-Paul Trézet



Répondez à l'enquête organisée par les bibliothèques universitaires et gagnez des baladeurs mp3 du 10 au 28 mars 2008 <http://bu.univ-angers.fr>



Vous préféreriez George Clooney ?



Dites-le !

Olivier Tardieu, Directeur de la Bibliothèque universitaire, CHU / Jean-Paul Trézet



Répondez à l'enquête organisée par les bibliothèques universitaires et gagnez des baladeurs mp3 du 10 au 28 mars 2008 <http://bu.univ-angers.fr>



Vous préféreriez George Clooney ?



Dites-le !

Nathalie Moreau, Responsable des ressources documentaires et des espaces, CHU / Jean-Paul Trézet



Répondez à l'enquête organisée par les bibliothèques universitaires et gagnez des baladeurs mp3 du 10 au 28 mars 2008 <http://bu.univ-angers.fr>



enquête

Bibliothèque

Votre avis nous intéresse

Répondez à l'enquête BU et **gagnez**

- 1 Netbook
- 2 iPod nano
- des places de cinéma

9 novembre - 9 décembre 2008
<http://www.univ-tours.fr>

UNIVERSITÉ FRANÇOIS - RABELAIS TOURS