



L'analyse des besoins des usagers Sondages et enquêtes

Danielle Chagnon
Directrice de la référence et du prêt

Deux types de sondages et d'enquêtes

Première partie

- Quantitatif : sondage par questionnaire

Deuxième partie

- Qualitatif : groupes de discussion, entretiens, observation



Première partie : type quantitatif

Sondage par questionnaire

Sondage par questionnaire : les étapes

- Étape 1 : Définition des enjeux, des problématiques
- Étape 2 : État de la situation
- Étape 3 : Entretiens avec des collègues, des experts, des usagers choisis
- Étape 4 : Élaboration d'un questionnaire

Sondage par questionnaire : les étapes

- Étape 5 : Prétest
- Étape 6 : Enquête ou sondage auprès d'un large échantillonnage
- Étape 7 : Saisie des données, traitement, analyse, rédaction du rapport
- Étape 8 : Présentation des résultats, élaboration d'un plan d'action

Étape 1 : Définition des enjeux, des problématiques

- Buts et objectifs de l'enquête
- Mieux cerner les utilisateurs
- Utilisation des services ou des collections
- Usagers ou non-usagers, usagers potentiels
- Méthode de sondage choisie découle des objectifs





Étape 2 : État de la situation

- Indicateurs existants, internes ou externes
- Études ou rapports sur le même sujet
- Recherche documentaire

Étape 3 : Entretiens avec des collègues, des experts, des usagers choisis

- Étape importante pour bien cerner le sujet
- Permet de valider les hypothèses
- Aide à définir les questions et les choix de réponses

Étape 4 : Élaboration du questionnaire

- Introduction et directives
 - Objectifs clairs
 - Temps alloué pour le remplir
 - Confidentialité des données
 - Incitatif pour répondre

Étape 4 : Élaboration du questionnaire

■ Formulation des questions

- Un seul sujet par question
- Langage clair et simple, facile à comprendre, sans ambiguïté
- Éviter les abréviations, le jargon bibliothéconomique

21- Croyez-vous que la non-utilisation d'un Cutter à la suite d'un indice de classification de film fiction nuirait à la recherche d'un document dans un épi de la section M&F de la GB?

OUI

NON

Étape 4 : Élaboration du questionnaire

- Ordre des questions
 - Questions qui suscitent l'intérêt au début
 - Aller du général au spécifique
 - Questions démographiques à la fin
 - Questions ouvertes ou fermées?

Étape 4 : Élaboration du questionnaire

■ Questions ouvertes

- Réponses libres, sans choix prédéterminés
- Plus faciles à formuler
- Permettent de découvrir des réponses inattendues
- Plus difficiles pour les répondants
- Très lourd pour la saisie et l'analyse
- On les pose à la fin.

Étape 4 : Élaboration du questionnaire

■ Questions ouvertes

14. Êtes-vous satisfait du service de prêt vacances ? Si non, pourquoi?

Durant mon voyage en Guadeloupe l'été dernier: d'une durée de 2 mois. Il ne m'a pas été possible de renouveler mes ouvrages (non stockés) que j'avais avec moi. C'est un dommage !! La note à mon retour fut ~~SATISFAIT~~ !!!

15. La bibliothèque devrait-elle prolonger la durée de prêt pour les CD ?

Oui! excellente idée! genre de 2 semaines.
1 semaine par CD. Ça avant de l'allure ça!
«- Pour les DVD pareil en passant.

Étape 4 : Élaboration du questionnaire

▪ Questions fermées

- Choix de réponses prédéterminées
- Plus faciles à analyser
- Plus rapide pour les répondants
- Difficiles à construire
- Difficile de valider les choix de réponses

Étape 4 : Élaboration du questionnaire

■ Questions fermées

14. Êtes-vous satisfait du service de prêt vacances ?

- Très satisfait
- Satisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait

15. La bibliothèque devrait-elle prolonger la durée de prêt pour les CD ?

- Oui
- Non

Étape 4 : Élaboration du questionnaire

- Formulation des choix de réponses
 - Inclure « autres », ne s'applique pas, ne sais pas, comme réponse possible
 - Attention aux échelles qui incitent à ne pas se prononcer

Étape 4 : Élaboration du questionnaire

- Mise en forme du questionnaire
 - Révision linguistique
 - Mise en page professionnelle
 - De 3 à 4 pages maximum

Étape 5 : Prétest

- Échantillonnage réduit
- Révision possible du questionnaire
- Ajustement de la terminologie
- Validation des choix de réponses
- Évaluation de la durée

Étape 6 : Enquête ou sondage auprès d'un large échantillonnage

■ Constitution de l'échantillonnage

- Tirage aléatoire : au hasard, on évite la sous ou la surreprésentation
- Méthode des quotas : respecte la structure sociodémographique de la population que l'on veut sonder
- Échantillonnage par recommandations (effet boule de neige)



Étape 6 : Enquête ou sondage auprès d'un large échantillonnage

■ Taille de l'échantillon

- Selon les objectifs et les moyens dont on dispose
- Évaluation de la marge d'erreur
- « Redressement » de l'échantillon

Étape 6 : Enquête ou sondage auprès d'un large échantillonnage

- Distribution des questionnaires
 - Face à face : par des sondeurs formés



Étape 6 : Enquête ou sondage auprès d'un large échantillonnage

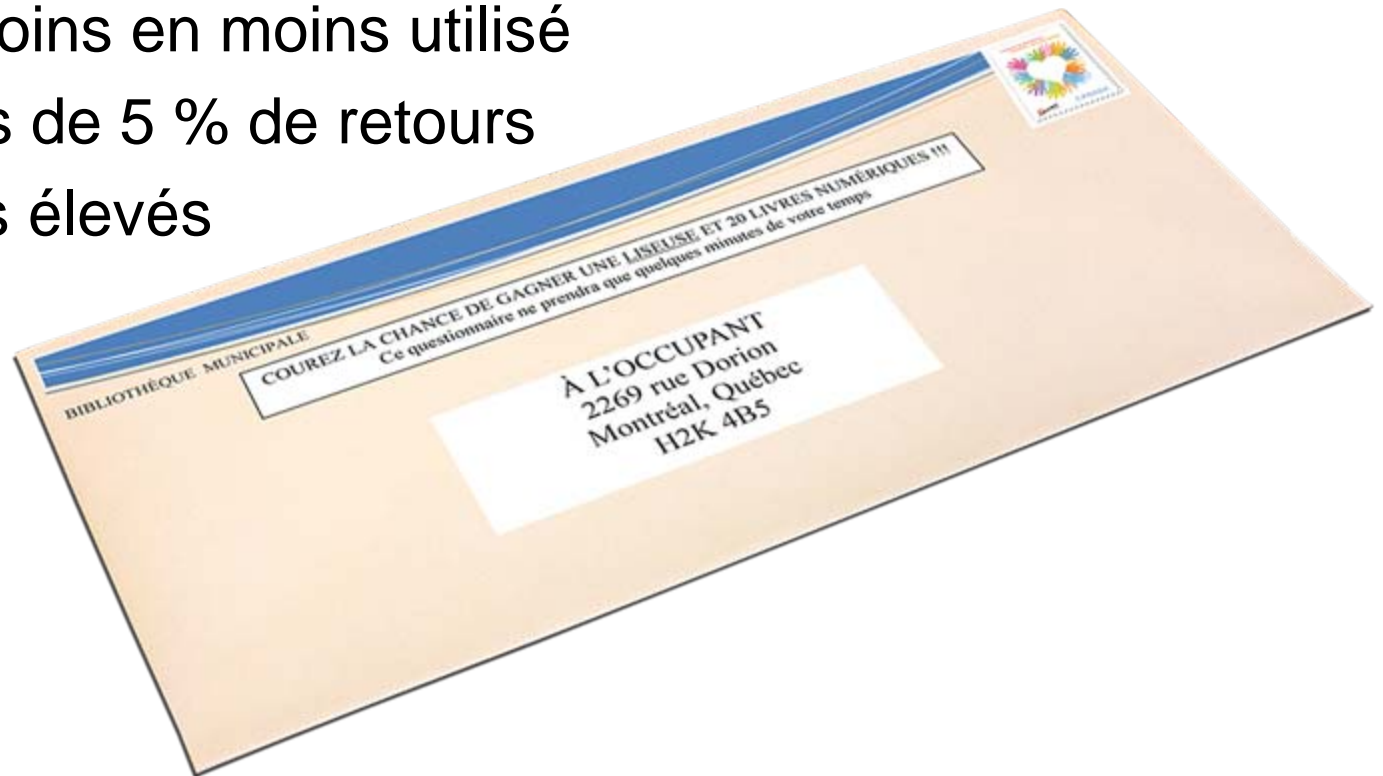
- Distribution des questionnaires
 - Au téléphone : autour de 10 minutes
 - Sondages automatisés

Étape 6 : Enquête ou sondage auprès d'un large échantillonnage

- Distribution des questionnaires : autoadministrés
 - Mise en page ou design attirant
 - Boîte de retour à proximité
 - Campagne de promotion afin d'inciter les gens à participer
 - Distribution en mains propres (mode autoadministré, aide au besoin)

Étape 6 : Enquête ou sondage auprès d'un large échantillonnage

- Distribution des questionnaires : par courrier
 - De moins en moins utilisé
 - Moins de 5 % de retours
 - Coûts élevés



Étape 6 : Enquête ou sondage auprès d'un large échantillonnage

- Distribution des questionnaires : en ligne
 - Par courriel en pièce jointe ou avec un lien sur le site Web
 - Prévoir plus de temps pour un bon échantillonnage
 - Contrôle des doublons
 - Permettre ou non au personnel d'y répondre
 - Coûts de saisie peu élevés

Étape 7 : Saisie des données, traitement, analyse, rédaction du rapport

The screenshot shows the NVivo software interface. The main window displays a 3D visualization of a Word Frequency Query. The visualization is a grid of colored squares, each representing a word and its frequency. The words are arranged in a grid, with some words appearing more frequently than others. The NVivo logo is visible in the bottom left corner.

The screenshot shows the SPSS software interface. The main window displays the Custom Tables dialog box, which is used to create custom tables from the data. The dialog box has several tabs: Tables, Titles, Text Statistics, and Options. The Tables tab is selected, and the variables 'Very ...', 'Pretty ...', and 'Not Too ...' are listed in the 'Variables' list. The 'Columns' list contains 'Count'. The 'Layer Output' section is set to 'Show each combination of categories as a layer'. The 'Summary Statistics' section is set to 'No Summary Statistics...'. The 'Category Position' is set to 'Default'. The 'Data View' window is also visible, showing a table of data with columns for 'sex', 'race', 'region', 'happy', 'life', and 'job'.

		Is Life Exciting or Dull		
		Exciting	routine	Dull
		Count	Count	Count
General Happiness	Very Happy	80	40	1
	Pretty Happy	99	159	6
	Not Too Happy	7	25	12

sex	race	region	happy	life	job
2	1	1.00	1	1	1
2	1	1.00	2	1	2
1	1	1.00	1	0	2
2	1	1.00	9	2	2
2	2	1.00	2	1	4
1	2	1.00	2	0	7
1	2	1.00	1	1	7
2	2	1.00	2	0	7
2	2	1.00	2	2	7
2	1	1.00	2	1	1
1	1	1.00	2	1	6

> The Leader in Predictive Analytics

Étape 7 : Saisie des données, traitement, analyse, rédaction du rapport

- Analyse des données peut être complexe
- Croisement de données, variables dépendantes et indépendantes
- Établir des moyennes, des médianes, des fréquences
- Analyse de la variance, des corrélations et de la régression

Étape 8 : Présentation des résultats, élaboration d'un plan d'action

- Auprès des collègues, de l'administration et des usagers
- En faire une version plus courte
- Plan d'action avec engagements précis et échéancier

Exemple de plan d'action

Les commentaires	Nos réalisations	Nos engagements
<p>« Il serait intéressant de donner plus d'informations aux nouveaux étudiants... j'en connais très peu sur ce service. » « L'information par rapport à ce qui nous est offert comme service ne nous est pas donnée, alors nous ne savons pas vraiment tout ce qui nous est disponible. »</p>	<p>Des ateliers de formation/information renouvelés et une campagne de promotion intensive pour la rentrée 2010. Une deuxième édition du rallye de la bibliothèque pour la rentrée 2010.</p>	<p>Des visites de la bibliothèque lors de la journée d'accueil qui seront mises en place pour la rentrée 2011. Une activité d'accueil pour les nouveaux professeurs pour la rentrée 2011. Adoption d'un plan de communication. Printemps 2011.</p>
<p>« Je trouve que la formation que vous donnez au début (à l'arrivée des nouveaux étudiants) très très pratique. » « Une présentation des ressources spécifiques adaptée à chaque module serait intéressante. Des ententes pourraient être faites afin qu'une partie d'un cours soit utilisée à faire connaître les services offerts à la bibliothèque. » « Il faut continuer la formation en recherche des étudiants, persévérer. »</p>	<p>Promotion accrue de l'intégration des compétences informationnelles aux programmes de baccalauréats. Continu. Développement d'un modèle d'intégration des compétences informationnelles pour les programmes de cycles supérieurs. Printemps 2011.</p>	
<p>« La bibliothèque devrait ouvrir plus tôt le matin. Elle ouvre aux heures de cours régulières et quelquefois il serait pratique d'y avoir accès avant le cours. » « La bibliothèque pourrait ouvrir vers 7 h 30 le matin puisque plusieurs étudiants attendent à la porte pour entrer y travailler. » « Je trouve que les heures d'ouvertures de la bibliothèque ne sont pas adéquates. Pendant les périodes d'examens, elle devrait être ouverte plus tôt (8 h c'est tard) souvent les étudiants aiment étudier tôt le matin. » « Plus grande échelle d'heures d'ouverture serait bien. »</p>	<p>La bibliothèque est ouverte plus tôt le matin, du lundi au jeudi, soit à compter de 7 h 30 plutôt que 8 h depuis la rentrée 2010.</p>	
<p>« Le fait qu'il y ait des responsables de chaque section ne leur permet pas de tous nous aider. C'est un problème lorsque l'employé de la section n'est pas présent. »</p>	<p>Un service d'aide en ligne multidisciplinaire est maintenant offert le jour depuis la rentrée 2010.</p>	<p>Analyse des possibilités d'offrir un service de référence multidisciplinaire sur place</p>

Exemple de plan d'action

GRICS

LES ACTIONS SUITE À VOS COMMENTAIRES

De nombreux points d'intérêt ont été soulevés par les répondants au sondage. Afin de mieux comprendre certains commentaires, plusieurs répondants ont été rappelés.

Dans tous les cas, les commentaires émis ont permis à l'équipe de mieux cerner tant les irritants que les éléments à conserver et de les prendre en compte pour l'évolution et le maintien du site CVE.

Les résultats du sondage ont été communiqués aux équipes de développement et de service afin que tous soient informés des résultats obtenus. Tous ont à coeur de mettre en place des actions pour améliorer la satisfaction de notre clientèle.

Des initiatives pour améliorer nos communications

Les résultats du sondage indiquent un niveau de satisfaction de 78 % à l'égard des communications. Voici les solutions et les nouvelles initiatives visant à améliorer nos communications.

Faire connaître les fonctionnalités du site

Nous développons présentement des outils avec l'équipe de marketing de la Société afin de mieux informer les utilisateurs actuels et potentiels à propos des fonctionnalités du site.



Deuxième partie : type qualitatif

Observation, entretiens, groupes de discussion



Enquête par observation

- Observation déclarée ou incognito
- Observation participante ou non participante

Enquête par observation

- Organisation et fonctionnement
 - Élaborer une grille d'observation
 - Déterminer la durée ou le nombre de plages horaires
 - Assigner le personnel
 - Compiler et analyser les résultats

Enquête par entretiens

■ Utilisation

- Conversation plus ou moins dirigée avec un petit nombre d'usagers
- Utile pour recueillir des opinions et des croyances
- Exploration et connaissance des valeurs des usagers
- Découverte des motivations de certains comportements
- Directifs, semi-directifs ou libres

Enquête par entretiens

- Organisation et fonctionnement
 - Élaborer un questionnaire
 - Recruter les participants
 - Mener les entretiens (écoute, relance, enchaînement des questions)
 - Transcrire complètement ou partiellement l'entretien

Enquête par entretiens

■ Organisation et fonctionnement

- De 20 à 50 entretiens selon les objectifs de l'enquête et les caractéristiques de la population étudiée
- Complet lorsque « saturé » : on ne recueille plus de nouvelles informations

Groupes de discussion

■ Utilisation

- Questions liées aux attentes, aux opinions, aux représentations, aux valeurs, au niveau de satisfaction des usagers
- Complémentaires aux enquêtes qualitatives
- En phase exploratoire avant la rédaction d'un questionnaire

Groupes de discussion

■ Organisation

- De 8 à 12 personnes maximum
- Des sessions de deux à trois heures
- Les participants ne se connaissent pas.
- Plus d'un groupe, idéalement trois, aux fins de comparaison
- Groupes relativement homogènes selon les buts visés (ados, amateurs de musique, etc.)
- Recrutement : ciblé ou aléatoire
- Offre d'une compensation ou d'un dédommagement

Groupes de discussion

▪ Fonctionnement et déroulement

- Avec un ou deux animateurs : gérer et faciliter les échanges, donner les tours de parole, s'assurer que tous les participants s'expriment
- Une ou deux personnes qui prennent des notes et qui observent
- Enregistrement de la session

Groupes de discussion

■ Aspects matériels

- Salle confortable, ni trop petite ni trop grande, insonorisée
- Équipement pour enregistrer
- Tableau-papier, marqueurs
- Et une touche de convivialité : boissons, bouchées

Groupes de discussion

▪ Suivis

- Débriefage des animateurs et des observateurs
- Transcription des enregistrements et des notes
- Analyse des échanges (y compris le ton, la formulation employée)
- Comparaison entre les différents groupes
- Rédaction d'un rapport (avec citations)

Région de Montréal : 514 873-1100
Sans frais, d'ailleurs au Québec : 1 800 363-9028

GRANDE BIBLIOTHÈQUE

475, boulevard De Maisonneuve Est
Montréal (Québec) H2L 5C4

CENTRE DE CONSERVATION

2275, rue Holt
Montréal (Québec) H2G 3H1

CENTRES D'ARCHIVES

Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec

27, rue du Terminus Ouest
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2P3

Bas-Saint-Laurent et Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

337, rue Moreault
Rimouski (Québec) G5L 1P4

- ***Point de service de Gaspé***
80, boulevard de Gaspé
Gaspé (Québec) G4X 1A9

Côte-Nord

700, boulevard Laure, bureau 190
Sept-Îles (Québec) G4R 1Y1

Estrie

225, rue Frontenac, bureau 401
Sherbrooke (Québec) J1H 1K1

Mauricie et Centre-du-Québec

225, rue des Forges, bureau 208
Trois-Rivières (Québec) G9A 2G7

Montréal

535, avenue Viger Est
Montréal (Québec) H2L 2P3

Outaouais

855, boulevard de la Gappe
Gatineau (Québec) J8T 8H9

Québec

Pavillon Louis-Jacques-Casault
Campus de l'Université Laval
1055, avenue du Séminaire
Québec (Québec) G1V 4N1

Saguenay-Lac-Saint-Jean

930, rue Jacques-Cartier Est, bureau C-103
Saguenay (Québec) G7H 7K9