

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
1/43

L'ABC de l'élaboration d'un questionnaire

Christine Dufour
Professeure adjointe

École de bibliothéconomie et des sciences de l'information
Université de Montréal

9 novembre 2007

Université de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
2/43

Introduction

- ❖ **L'évaluation au coeur de notre profession pour prendre la mesure...**
 - De nos activités
 - De nos services
 - De notre environnement
 - De nos clientèles
- ❖ **Qui dit mesure, dit instrument de mesure, par ex.**
 - Questionnaire
 - Entrevue (individuelle ou en personne)
 - Observation
- ❖ **Le questionnaire... un art et une science!**

Université de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
3/43

Plan de la présentation

- ❖ **Introduction**
- ❖ **Collecte de données par questionnaire**
Avantages et désavantages
- ❖ **Étapes de l'élaboration d'un questionnaire**
De la définition des besoins à la diffusion des résultats
- ❖ **Conclusion**

Université de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
4/43

Collecte de données par questionnaire

Avantages et désavantages [1/2]

- ❖ **Pourquoi le questionnaire au lieu de l'entrevue?**
 - Moins coûteux
 - Permet de rejoindre une clientèle dispersée
 - Anonymat sécurise les répondants
 - Élimine le biais introduit verbalement par un intervieweur

Université de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
5/43

Collecte de données par questionnaire

Avantages et désavantages [2/2]

❖ **Oui, mais...**

- Taux de réponse généralement faible
- Ne permet pas d'aller aussi en profondeur
- Aucun contrôle sur les conditions dans lesquelles il est rempli
- Plus difficile pour les personnes moins scolarisées
- Pas de possibilité de donner des explications supplémentaires

Université de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
6/43

Élaboration d'un questionnaire

Étapes « classiques »

1. Délimitation de l'information à recueillir
2. Formulation des questions
3. Ordre des questions
4. Mise en forme du questionnaire
5. Rédaction de l'introduction et des directives
6. Prétest du questionnaire
7. Lancement du questionnaire
8. Analyse des réponses
9. Diffusion des résultats

Université de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
7/43

Élaboration d'un questionnaire

1. Délimitation de l'information à recueillir

- ❖ **Étape importante mais souvent négligée**
 - Permet de s'assurer d'aller chercher **toute** l'information pertinente à nos besoins et **seulement** celle-ci
- ❖ **Se poser la question « Qu'est-ce que l'on veut vraiment savoir? »**
- ❖ **Doit devenir le *leitmotiv* de l'élaboration du questionnaire**

Université de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
8/43

Élaboration d'un questionnaire

2. Formulation des questions [1/14]

- ❖ **Principes généraux**
 - Ne retenir **que** les questions nécessaires et s'assurer de **tout** couvrir
 - S'assurer que les répondants ont l'**information nécessaire pour répondre**
 - N'adresser **qu'un sujet par question**

Université de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information


34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
9/43

Élaboration d'un questionnaire

2. Formulation des questions [2/14]

❖ **Choisir le bon type de questions**

- **Questions ouvertes**
réponses libres sans choix prédéterminés
 - Particulièrement utiles pour explorer des sujets pour lesquels vous n'avez pas d'idée précise des réponses attendues
- **Questions fermées**
choix de réponses prédéfinis
 - Utiles lorsque vous connaissez déjà l'étendue des réponses potentielles

Université 
de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
10/43

Élaboration d'un questionnaire

2. Formulation des questions [3/14]

	Avantages	Désavantages
Questions ouvertes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stimulent la pensée libre ▪ Favorisent l'exploration en profondeur ▪ Permettent de découvrir des résultats non anticipés 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plus difficiles à analyser ▪ Prennent plus d'espace ▪ Désavantagent les personnes moins articulées
Questions fermées	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tendent à être plus fiables car uniformisées ▪ Plus faciles et rapides à répondre ▪ Plus faciles à analyser ▪ Permettent d'explorer des domaines délicats 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Difficiles à construire ▪ Peuvent permettre aux répondants de cacher leur ignorance ▪ Choix « forcé » pouvant irriter ▪ Peuvent introduire un biais si les choix sont incomplets

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
11/43

Élaboration d'un questionnaire
2. Formulation des questions [4/14]

Types de questions fermées (1/3)

QUESTION DICHOTOMIQUE

Avez-vous utilisé le service de référence au cours des deux dernières semaines?

Oui
 Non

QUESTION À CHOIX MULTIPLES

Quelle est votre langue maternelle?
(1 seul choix)

Français
 Anglais
 Autre

QUESTION À RÉPONSES MULTIPLES

Quel(s) service(s) de la bibliothèque avez-vous utilisé(s) aujourd'hui?
(Cochez toutes les réponses qui s'appliquent)

Référence
 Prêt entre bibliothèques
 Autre

QUESTION À RÉPONSES MULTIPLES HIÉRARCHISÉES

Classez par ordre d'importance les critères suivants pour juger de la qualité d'un site Web (1 étant le plus important et 3 le moins important)

___ Expertise des auteurs
___ Organisation de l'information
___ Design (interface)

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
12/43

Élaboration d'un questionnaire
2. Formulation des questions [5/14]

Types de questions fermées (2/3)

ÉCHELLE GRAPHIQUE

Quelle importance représentent les heures d'ouverture dans votre décision de fréquenter la bibliothèque? (Faites un X au niveau qui correspond le mieux à votre opinion)

Très important ————— Pas important

ÉCHELLE DE LIKERT

L'accès Internet devrait être surveillé pour bloquer l'accès aux sites Web à contenu sensible (violence, pornographie, etc.) (Cochez le niveau qui correspond le mieux à votre opinion)

Tout à fait d'accord Plutôt d'accord Neutre Plutôt en désaccord Tout à fait en désaccord

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34° Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
13/43

Élaboration d'un questionnaire
2. Formulation des questions [6/14]

Types de questions fermées (3/3)

ÉCHELLE DE THURSTONE

Quel énoncé correspond le mieux à votre opinion par rapport à la recherche d'information dans Internet (1 seul choix) :

Dans l'ensemble, je trouve rapidement ce que je cherche dans Internet

Je n'utilise presque jamais Internet pour chercher de l'information


Plus souvent qu'autrement je perds mon temps sans rien trouver

ÉCHELLE D'OSGOOD

Pour chacune des deux échelles, faites un X au niveau qui correspond le mieux à votre opinion par rapport à l'énoncé suivant « Naviguer sur Internet c'est : »

Ennuyeux |-----| Passionnant

Dangereux |-----| Sécuritaire



Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information


34° Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
14/43

Élaboration d'un questionnaire
2. Formulation des questions [7/14]

❖ **Caractéristiques des questions**

- **Questions courtes, claires et faciles à comprendre**
 - À éviter
 - Formulations ambiguës, confuses et vagues, mots portant à interprétation
 - Double négation
 - Argot, jargon, termes développés
- **Langage neutre, impartial**
 - À éviter
 - Fausses prémisses
 - Questions biaisées, tendancieuses, suggérant des réponses

Combien de documents empruntez-vous?



Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
15/43

Élaboration d'un questionnaire
2. Formulation des questions [7/14]

❖ **Caractéristiques des questions**

- **Questions courtes, claires et faciles à comprendre**
 - À éviter
 - Formulations ambiguës, confuses et vagues, mots portant à interprétation
 - **Double négation**
 - Argot, jargon, termes techniques non développés
- **Langage neutre, impersonnel**
 - À éviter
 - Fausses prémisses
 - Questions biaisées, tendances à certaines réponses

Étes-vous en désaccord avec les gens qui ne veulent pas...?

Université de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
16/43

Élaboration d'un questionnaire
2. Formulation des questions [7/14]

❖ **Caractéristiques des questions**

- **Questions courtes, claires et faciles à comprendre**
 - À éviter
 - Formulations ambiguës, confuses et vagues, mots portant à interprétation
 - Double négation
 - **Argot, jargon, termes techniques, abréviations non développés**
- **Langage neutre, impersonnel**
 - À éviter
 - Fausses prémisses
 - Questions biaisées, tendances à certaines réponses

Utilisez-vous le service de DSI?

Université de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
17/43

Élaboration d'un questionnaire 2. Formulation des questions [7/14]

❖ Caractéristiques des questions

- Questions courtes, claires et précises
 - À éviter
 - Formulations ambiguës, portant à interprétation
 - Double négation
 - Argot, jargon, termes techniques développés
- Langage neutre, impersonnel
 - À éviter
 - Fausses prémisses
 - Questions biaisées, tendancieuses, suggérant des réponses

Depuis quand avez-vous diminué votre fréquentation de la bibliothèque?

Université de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
18/43

Élaboration d'un questionnaire 2. Formulation des questions [7/14]

❖ Caractéristiques des questions

- Questions courtes, claires et précises
 - À éviter
 - Formulations ambiguës, portant à interprétation
 - Double négation
 - Argot, jargon, termes techniques développés
- Langage neutre, impersonnel
 - À éviter
 - Fausses prémisses
 - Questions biaisées, tendancieuses, suggérant des réponses

Que pensez-vous des améliorations apportées au catalogue en ligne?

Université de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
19/43

Élaboration d'un questionnaire
2. Formulation des questions [8/14]

❖ **Caractéristiques des choix de réponses**

- **Exhaustivité c'est-à-dire couvrir toutes les possibilités (ne pas hésiter à mettre un choix « autre »!)**
- **Exclusivité mutuelle c'est-à-dire sans**

Quelle est votre langue maternelle?

- français
- anglais

Habla español!

Université de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
20/43

Élaboration d'un questionnaire
2. Formulation des questions [8/14]

❖ **Caractéristiques des choix de réponses**

- Exhaustivité c'est-à-dire couvrir toutes les possibilités (ne pas hésiter à mettre un choix « autre »!)
- **Exclusivité mutuelle c'est-à-dire sans recoupement**
- **Ordre logique**

J'ai 20 ans...

À quel groupe d'âge appartenez-vous?

- 18-20 ans
- 20-30 ans
- 30-40 ans
- 40 ans et plus

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
21/43

Élaboration d'un questionnaire
2. Formulation des questions [8/14]

❖ **Caractéristiques des choix de réponses**

Il me semble avoir vu le crochet, non?

- Exclusivité mutuelle et recoupement
- **Ordre logique**

Quelles activités pratiquez-vous (cochez tout ce qui s'applique)?

- Ski
- Natation
- Tricot
- Karaté
- Mosaïque
- Lecture
- Marche
- Ping-pong
- Bénévolat
- Jeux vidéos
- Rénovation
- Bricolage

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
22/43

Élaboration d'un questionnaire
2. Formulation des questions [9/14]
Un peu de pratique... Trouvez l'erreur!

Quel est votre niveau de satisfaction du service de DSI et du service de PEB?

Très satisfait Moyennement satisfait Moyennement insatisfait Très insatisfait

Université de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
23/43

Une solution

Élaboration d'un questionnaire
2. Formulation des questions [10/14]
Un peu de pratique... Trouvez l'erreur!

Quel est votre niveau de satisfaction pour le service de diffusion sélective de l'information?

Très insatisfait Moyennement insatisfait Neutre Moyennement satisfait Très satisfait Ne l'utilise pas

Quel est votre niveau de satisfaction pour le service de prêt entre bibliothèques?

Très insatisfait Moyennement insatisfait Neutre Moyennement satisfait Très satisfait Ne l'utilise pas

de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
24/43

Une solution

Élaboration d'un questionnaire
2. Formulation des questions [11/14]
Un peu de pratique... Trouvez l'erreur!

Quel est votre niveau de satisfaction pour les services suivant :

	Très insatisfait	Moyennement insatisfait	Neutre	Moyennement satisfait	Très satisfait	Ne l'utilise pas
Service 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service 2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service 3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service 4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service 5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
25/43

Une solution

Élaboration d'un questionnaire
2. Formulation des questions [12/14]
Un peu de pratique... Trouvez l'erreur!

Quel est votre niveau de satisfaction pour les services suivant :

	Très insatisfait	Moyennement insatisfait	Neutre	Moyennement satisfait	Très satisfait	Ne l'utilise pas
Service 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service 2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service 3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service 4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service 5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
26/43

Élaboration d'un questionnaire
2. Formulation des questions [13/14]
Un peu de pratique... Trouvez l'erreur!

Quelle est votre fréquence d'utilisation de votre bibliothèque?

Jamais Rarement Occasionnellement Souvent

Université de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
27/43

Une solution

Élaboration d'un questionnaire
2. Formulation des questions [14/14]
Un peu de pratique... Trouvez l'erreur!

❖ **Quelle est votre fréquence d'utilisation de votre bibliothèque?**

- Jamais
- 2-3 fois par année
- 2-3 fois par mois
- 2-3 fois par semaine

Université de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
28/43

Élaboration d'un questionnaire
3. Ordre des questions

❖ **Commencer par des questions suscitant l'intérêt**

- La première question est particulièrement importante. En choisir une directement en lien avec le sujet du sondage, intéressante et surtout facile à répondre
- À l'opposé, garder les questions démographiques pour la fin ainsi que les questions ouvertes

❖ **Regrouper les questions par thématique**

❖ **Essayer d'aller du général au spécifique**

❖ **L'ordre des questions peut influencer les réponses. Éviter de le changer en cours de collecte**

Université de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
29/43

Élaboration d'un questionnaire

4. Mise en forme du questionnaire [1/9]

❖ **Principes généraux**

- **Clair et aéré**
- **Suffisamment d'espace** pour répondre
- **La longueur dépend des personnes ciblées.**
Règle générale, plus c'est court, mieux c'est!
 - 3-4 pages fonctionne habituellement bien
 - 10 pages commence à être long

Université de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
30/43

Élaboration d'un questionnaire

4. Mise en forme du questionnaire [2/9]

❖ **Papier ou électronique?**

- Cela dépend des **répondants** ...
 - Ont-ils un accès facile au Web?
 - Sont-ils familiers avec les formulaires Web?
 - Les contactez-vous plus souvent par courriel ou en personne?
- ... et des **ressources disponibles**
 - Avez-vous accès à un environnement Web?
 - Avez-vous les moyens pour un envoi postal?
 - Quelles sont vos ressources pour le traitement des réponses?

Université de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
31/43

Élaboration d'un questionnaire
4. Mise en forme du questionnaire [3/9]
Questionnaires en ligne, quelques options

	Avantages	Désavantages	Exemples
Solutions clé-en-main <i>Services en ligne</i>	<ul style="list-style-type: none"> Hébergement sur un serveur externe Rien à installer et à mettre à jour 	<ul style="list-style-type: none"> Dépendance au serveur externe Confidentialité des données Flexibilité parfois limitée 	Zoomerang [http://info.zoomerang.com] SurveyMonkey [http://www.surveymonkey.com] QuestionPro [http://www.questionpro.com]
Solutions clé-en-main <i>Logiciels spécialisés</i>	<ul style="list-style-type: none"> Confidentialité des données assurée 	<ul style="list-style-type: none"> Logiciel à installer et mettre à jour Besoin d'un serveur pour l'hébergement Flexibilité parfois limitée 	SurveyGold [http://www.surveygold.com] SelectSurvey [http://www.classapps.com] Survey Crafter [http://www.surveycrafter.com]
Développement maison	<ul style="list-style-type: none"> Flexibilité Confidentialité des données assurée 	<ul style="list-style-type: none"> Connaissances techniques nécessaires Besoin d'un serveur pour l'hébergement 	Programmation ASP avec base de données Access Programmation PHP avec MySQL

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
32/43

Élaboration d'un questionnaire
4. Mise en forme du questionnaire [4/9]

❖ Exemple d'un service en ligne
Zoomerang [<http://info.zoomerang.com>]

The screenshot shows the Zoomerang website interface. At the top, there is a navigation bar with the Zoomerang logo and a search bar. Below the navigation bar, there is a main content area with several sections:

- Send a Zoomerang Survey Today!**: A large heading with a sub-heading "Easiest Way to Ask, Fastest Way to Know". Below this, there are three icons representing the process: "Create a Survey", "Invite Participants", and "Analyze Results". A "Sign Up Now!" button is prominently displayed at the bottom of this section.
- 1 million Satisfied Customers**: A testimonial box featuring a quote from Jim Safka, CEO of Match.com: "Whenever we want to learn more about our audience we create a Zoomerang survey and use Zoomerang Sample. They deliver exactly what we need."
- Zoomerang Sample**: A section highlighting "2.5 million people, 500+ attributes. In an instant." with a "Get A Quote" button.
- Zoomerang Services**: A section offering "Expert assistance. Readily available." with a "Learn More" button.

The Zoomerang logo is visible in the top left corner of the screenshot, and the University of Montreal logo is in the bottom right corner.

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
33/43

Élaboration d'un questionnaire

4. Mise en forme du questionnaire [5/9]

Forfaits

	Zoomerang zPro	zPro for NonProfit	zPro for Education	Basic
Subscription	Sign Up Now!	Sign Up Now!	Sign Up Now!	Try it free
Subscription Options	\$599 a Year \$60 per Month	\$350 a Year \$60 per Month	\$350 a Year \$60 per Month	n/a
Number of survey responses	Unlimited	Unlimited	Unlimited	100 per survey
Availability of Results	Unlimited	Unlimited	Unlimited	10 Days
Number of Surveys	Unlimited	Unlimited	Unlimited	Unlimited
Download Reports to Excel	Yes	Yes	Yes	
Customization	Zoomerang zPro	zPro for NonProfit	zPro for Education	Basic
Include images, logos and links	✓	✓	✓	
Personalize emails to participants	✓	✓	✓	
Use your own "from" and "reply" addresses	✓	✓	✓	
Brand the survey "Thank You" page	✓	✓	✓	
Link to your own Web site	✓	✓	✓	
Choice of 40 languages	✓	✓	✓	✓
Brand Your Share Results Pages	✓	✓	✓	
Design	Zoomerang zPro	zPro for NonProfit	zPro for Education	Basic
Questions per survey	Unlimited	Unlimited	Unlimited	Limited to 30 or fewer

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
34/43

Élaboration d'un questionnaire

4. Mise en forme du questionnaire [6/9]

Gestion des questionnaires

zoomerang

christine dufour, **Basic Member**
Support/Help | My Account | Log Out [Upgrade now to ZPRO](#)

Home | **Create Survey** | **My Surveys** | **My Contacts**

My Surveys

Your surveys are listed below. Click the name of a survey to manage, or choose a specific action by clicking an arrow icon.

With Zoomerang Basic, survey results are visible for 10 days after launch.
Additional access is available with [zPro](#)

Search: [GO](#) [Learn More about Folders](#)

[Move To Folder](#) | [Manage Folders](#) | [New Folder](#) [My Surveys](#)

Select	Status	Survey Filename	Launch Date	Completes	Analyze Results	Manage Survey	Launch Survey	Edit Survey
<input type="checkbox"/>	CLOSED	bt5060_remaniement	Feb 27 2007 1:20PM	63	→	→	→	→
<input type="checkbox"/>	READY	demo_bt5060		0	→	→	→	→
<input type="checkbox"/>	ACTIVE	demo	Feb 5 2007 6:46AM	1	→	→	→	→
<input type="checkbox"/>	READY	bt5060_tp2 (2)		0	→	→	→	→
<input type="checkbox"/>	ACTIVE	bt5060_tp2 (1)	Feb 1 2007 1:51PM	2	→	→	→	→
<input type="checkbox"/>	CLOSED	Community Meeting Planning	Feb 1 2007 12:11PM	2	→	→	→	→

Display Per Page Displaying 1-6 of 6
[First](#) | [Previous](#) | [Next](#) | [Last](#)

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
35/43

Élaboration d'un questionnaire

4. Mise en forme du questionnaire [7/9]

Gestion des adresses

christine dufour, **Basic Member**
Support/Help | My Account | Log Out 

Address Book

In your Address Book you may manage the email addresses and contact information of your survey recipients. Within your Address Book, you may organize your contacts into lists. When sending a survey, you may invite contacts by selecting one of your lists.

Manage Contacts
You have 0 contact(s) in your Address Book

- » [View contacts](#)
- » [Search contacts](#) - Find contacts to edit, delete, add to list, or export
- » [Add new contacts](#) - Type or paste contacts
- » [Import contacts](#) - Import from Outlook, CSV, and other formats
- » [Export contacts](#) - Export all contacts or a specific list

Manage Lists

- » [View Lists](#) - View all of your lists
- » [Create List](#) - Type or paste new contacts
- » [Import contacts](#) - Import from other formats into a new list


Recent Lists

- » [Delete all contacts and lists in address book](#) (Use with care!)

Zoomerang Sample

Get the right data, from the right people. Fast!
Over 2.5 million online survey respondents at your fingertips

[Get a Quote](#)


Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
36/43

Élaboration d'un questionnaire

4. Mise en forme du questionnaire [8/9]

Création d'un questionnaire

christine dufour, **Basic Member**
Support/Help | My Account | Log Out 

Create Survey

- » [Create a survey from scratch](#)
» Create a survey from scratch
- » [Base a survey on one you've already created](#)
Select a Survey:
- » [Select a survey template](#)
Browse these template categories:
 - » [Business Templates](#)
 - » [Community Templates](#)
 - » [Personal/Social Templates](#)
 - » [Education Templates](#)

Survey Coach

- » View the top 10 tips for creating surveys.



Create a Survey Based on Our Most Popular Templates

- » [Customer Satisfaction](#)
- » [New Product Concept](#)
- » [Consumer and Business Demographics](#)
- » [Employee Satisfaction](#)
- » [Benefits Satisfaction](#)
- » [Nonprofit Membership Survey](#)
- » [Course Evaluation](#)

Zoomerang Services

Request a quick quote for:

- » [Survey Translation](#)
- » [Survey Programming](#)

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
37/43

Élaboration d'un questionnaire

4. Mise en forme du questionnaire [9/9]

Types de questions

christine dufour, Basic Member
Support/Help | My Account | Log Out

Upgrade now to ZPRO

Home Create Survey My Surveys My Contacts

Edit a Question CANCEL CONTINUE

CHECK SPELLING

Choose a question type

Tips and guidance about question types. [Learn More](#)

- Choice - Multiple Answers (Bullets)
- Choice - One Answer (Bullets)
- Choice - One Answer (Drop Down)
- Date and Time
- Heading
- Image
- Name and Address (General)
- Name and Address (U.S.)
- Open Ended - Comments Box
- Open Ended - One Line
- Open Ended - One or More Lines with Prompt
- Rating Scale - One Answer (Horizontal)
- Rating Scale - Matrix
- Ranking Question
- Yes or No

CLEAR

CANCEL CONTINUE

réal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
38/43

Élaboration d'un questionnaire

5. Introduction et directives

Être convaincant ...

- Vous avez **besoin de leur avis**
- Les résultats du sondage mèneront à des **actions concrètes**
- Le sondage ne leur prendra que **peu de temps** à remplir (donnez un ordre de grandeur)
- Les réponses resteront **confidentielles** et l'anonymat est **garanti**
- *Truc* : Parfois un **incitatif** (par exemple, faire tirer un coupon rabais chez un libraire, une clé USB, un livre, etc.) peut permettre d'augmenter le taux de réponse

... et précis!

- Préciser le « qui », le « quoi », le « pourquoi », le « comment » et le « quand »


Université de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
39/43

Élaboration d'un questionnaire 6. Prétest du questionnaire

- ❖ **Vérification du questionnaire par des collègues**
 - Valider la pertinence du questionnaire
 - Éliminer certaines imprécisions
 - Avoir un premier estimé du temps requis
- ❖ **Prétest du questionnaire auprès de répondants cibles**
 - Étape à ne pas négliger!
 - Faire remplir par quelques personnes correspondant au profil recherché
 - Permet d'identifier les problèmes
 - Permet d'estimer le potentiel du questionnaire à répondre à nos questions


Université 
de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
40/43

Élaboration d'un questionnaire 7. Lancement du questionnaire

- ❖ **Publicisation et distribution du questionnaire**
- ❖ **Préciser la date « de tombée » pour remplir le questionnaire**
- ❖ **Au besoin, faire un rappel si le taux de réponse semble insuffisant**

Université 
de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
41/43

Élaboration d'un questionnaire 8. Analyse des réponses

- ❖ **Selon le type de réponses obtenues**
 - **Questions fermées** : données quantitatives
 - Analyse statistique
 - Dénombrements (en absolu et en relatif)
 - Moyennes et écarts-type
 - **Questions ouvertes** : données qualitatives
 - Analyse qualitative (analyse de contenu) : catégorisation des réponses pour en faciliter la synthèse

Université de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
42/43

Élaboration d'un questionnaire 9. Diffusion des résultats

- ❖ **Auprès des collègues, des supérieurs, des usagers**
- ❖ **Ils veulent connaître ...**
 - ... les grandes lignes qui se dégagent du sondage
 - ... les actions qui seront prises en fonction des résultats obtenus
- ❖ **Par les canaux de communication habituels, par ex.:**
 - Bulletin mensuel, babillard, pamphlet
 - Site Web, fil RSS, courrier électronique

Université de Montréal

Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

34^e Congrès annuel de l'ASTED
7-10 novembre 2007
43/43

Conclusion

❖ **Le questionnaire est un outil efficace pour recueillir des informations sur nos activités et services et sur nos clientèles en autant que l'on prenne le temps de...**

- ... Bien définir nos besoins
- ... Formuler correctement nos questions et bien les agencer
- ... Choisir le bon support et le bon canal de communication en fonction de notre clientèle
- ... Valider notre questionnaire
- ... D'analyser nos résultats pour faire ressortir utilement les tendances qui se dégagent

Université de Montréal