

METHODOLOGIE : DE LA CONCEPTION DU QUESTIONNAIRE A L'INTERPRETATION DES RESULTATS

RESPONSABLE : ► L. SAGLIETTO

FONCTION : ► PROFESSEUR D'UNIVERSITE

VOLUME HORAIRE : ► 20h cours

DESCRIPTIF ET OBJECTIFS GENERAUX DU COURS (5 A 6 LIGNES)

- Choisir à bon escient la technique du questionnaire
- Etre capable de passer de n'importe quelle thématique à un questionnaire rigoureux
- rédaction des instruments de mesure
- Etre capable de saisir le questionnaire sur différents supports et de l'envoyer par mail
- Réceptionner les questionnaires et Analyser les résultats
- Savoir présenter et communiquer les résultats

THEMES DES SEANCES OU PLAN SUCCINCT DU COURS

► THEME 1 : INTRODUCTION LA DEMARCHE DES ENQUETES PAR QUESTIONNAIRE

(design des enquêtes)

► THEME 2 : DU CADRE CONCEPTUEL AU CADRE OPERATOIRE

(hypothèse, concept, types de variables et indicateurs + critère de validité)

► THEME 3 : LA CONSTRUCTION TECHNIQUE DU QUESTIONNAIRE

(instruments de mesure (différentes échelles + critères de vérification des échelles (ex : alpha de cronbach), formulation syntaxique des questions et leurs biais, organisation du questionnaire...)

► THEME 4 : LES ECHELLES SERVQUAL

(Mesure des concepts de satisfaction, fidélité, perception, services ...)

► THEME 5 : DIVULGATION DU QUESTIONNAIRE

(Organisation de l'enquête, technique de saisie du questionnaire (ex : sur survey monkey), lettre d'accompagnement, recueil des données..)

► THEME 6 : INTERPRETATION DES DONNÉES

(à partir d'enquêtes existantes interprétation des données...)

De nombreux exercices sont proposés + construction d'une étude complète

MODE D'EVALUATION (MODALITES DU CONTROLE CONTINU)

- CONTROLE CONTINU : présentation du design de l'étude et des résultats

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES BASIQUES (5 OUVRAGES AU MAXIMUM)

► DE SINGLY F. (2012), Le questionnaire: L'enquête et ses méthodes, Paris, Armand Colin.

► GANASSALI S. (2014), Enquêtes et analyse de données avec Sphinx, Pearson.

► FAIVRE J-P. (2008), Concevoir et réaliser une enquête de satisfaction des clients, AFNOR.