

# 194 - Etudier les besoins des utilisateurs et évaluer leur satisfaction (Taux de satisfaction de cette formation en 2022 : 9,3/10)

## Stage 194

### Sommaire

- [Objectifs](#)
- [Public](#)
- [Prérequis](#)
- [Programme](#)
- [Modalités](#)
- [Formateur](#)

### Objectifs

#### Objectifs opérationnels : à l'issue de la formation vous serez en mesure de :

- Définir les objectifs d'une enquête.
- Choisir le mode de recueil de données le plus adapté à vos objectifs.
- Réaliser des enquêtes de premier niveau permettant à des non statisticiens de traiter des enquêtes.
- Utiliser les fonctions de base d'un outil de traitement d'enquête.
- Analyser les résultats d'une enquête.

#### Public concerné

Toute personne ayant un projet d'enquête ou désirant optimiser sa pratique d'enquêtes.

#### Prérequis

Professionnels de l'information et de la communication.

### Programme

Définir la problématique d'une enquête : analyse de la demande réelle ou potentielle ; évaluation d'une gamme de produits ou services - Définir les contours et la structure de la population à étudier, principes d'échantillonnage - Lister les différentes étapes d'une étude.

Réaliser une enquête par entretiens - Les différents types d'entretiens, individuels et collectifs - Conception et rédaction d'un guide d'entretien - La passation et les techniques de l'entretien - L'analyse thématique du discours.

Réaliser une enquête par questionnaires - Conception et rédaction d'un questionnaire - La passation de questionnaires via Intranet ou Internet - Exemples de traitements et interprétation des résultats. Présentation d'un

logiciel de traitement d'enquête : saisie, traitements et éditions.

Communiquer et concrétiser les résultats d'une enquête - Eléments de déontologie.

## Modalités

Exposés théoriques et pratiques. Présentation d'enquêtes-types. Les stagiaires sont invités à amener des exemples de travaux.

## Formateur

### Sophie RANJARD

Responsable d'études au cabinet Kynos après 10 ans de pilotage d'unités documentaires, Sophie Ranjard conjugue les compétences marketing, communication et RH nécessaires au repositionnement des bibliothèques, services d'archives et de documentation. Elle vous donnera les règles à suivre pour mener une enquête de A à Z, choisir un outil, interpréter les résultats et sélectionner les pistes intéressantes afin de satisfaire vos publics cibles.

Les plus pour la formation : Une approche résolument orientée vers le développement des publics des bibliothèques et des services d'information.

Logiciels utilisés : Pack MS, Google drive, Modalisa

Publications récentes : L'évolution de la fonction documentaires, usages, structures et professionnels de l'information-documentation, Cahiers de la documentation – Bladen voor documentatie, ABD BVD Bruxelles, 2017/3.

## Se préinscrire à la formation

### [Session 1 - 11/2023](#)

#### Dates

20/11/2023 - 21/11/2023

#### Horaires

de 09:00 à 17:00

#### TARIF ADHERENT

890 € HT (1 068 € TTC)

#### TARIF NON ADHERENT

1 020 € HT (1 224 € TTC)

## Contact

[Formation ADBS](#) [1]

[Je me préinscris](#) [2]

## Pour aller plus loin

### Domaines

[F – Médiation et marketing](#) [3]

### Niveau professionnel

[Tout niveau](#) [4]

### Modalités

[Présentiel](#) [5]

### Type de stage

[INTER-ENTREPRISE](#) [6]

URL : <https://www.adbs.fr/formations/formation-etudier-besoins-utilisateurs-et-evaluer-leur-satisfaction-227>

### Liens

[1] <mailto:formation@adbs.fr>

[2] <https://www.adbs.fr/boutique/formation/1178>

[3] [https://www.adbs.fr/formations?f%5B0%5D=im\\_field\\_formation\\_themes%3A259](https://www.adbs.fr/formations?f%5B0%5D=im_field_formation_themes%3A259)

[4] [https://www.adbs.fr/formations?f%5B0%5D=im\\_field\\_niveau\\_professionnel%3A408](https://www.adbs.fr/formations?f%5B0%5D=im_field_niveau_professionnel%3A408)

[5] [https://www.adbs.fr/formations?f%5B0%5D=im\\_field\\_formation\\_modalite%3A11](https://www.adbs.fr/formations?f%5B0%5D=im_field_formation_modalite%3A11)

[6] [https://www.adbs.fr/formations?f%5B0%5D=im\\_field\\_stage\\_type%20%3A8](https://www.adbs.fr/formations?f%5B0%5D=im_field_stage_type%20%3A8)